

Päivi Krook

# **PALVELUN KÄYTTÄJIEN KÄSITYKSIÄ KEHITTÄJÄASIAKASRYHMÄSTÄ JA SIIHEN OSALLISTUMISESTA**

Yhteiskuntatieteiden laitos

Ammatillinen lisensiaatintutkimus

Toukokuu 2019

# TIIVISTELMÄ

Päivi Krook: Palvelun käyttäjien käsityksiä kehittäjäasiakasryhmästä ja siihen osallistumisesta  
Ammatillinen lisensiaatintutkimus  
Tampereen yliopisto  
Marginalisaation sosiaalityö  
Toukokuu 2019  
Ohjaaja: Suvi Raitakari

Elämme tällä hetkellä osallisuusyhteiskunnassa, jossa pyrkimys palvelun käyttäjien osallisuuteen on yksilötason lisäksi eri tavoin läsnä myös julkisten palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioinnissa. Kehittäjäasiakkaat vaikuttavat ja kehittävät palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa erilaisissa, organisaatiolähtöisesti kootuissa palvelun käyttäjien ryhmissä. Julkisissa palveluissa tapahtuneita muutoksia voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta, demokraattisesta ja markkinasuuntautuneesta. Kehittäjäasiakkuus ja sitä kautta palvelun käyttäjältä tuleva ”ääni” voidaan nähdä demokraattisena ja vastakkaisena vallalla olevalla kuluttajuudelle, markkinoille ja valinnanvapaudelle. Kuluttajuutta laajasti sosiaalipalveluissa tuleekin kyseenalaistaa. Osallisuus käsitteenä on varsin sekava ja monitasoinen, ja siihen liitetään myös lukuisia lähikäsitteitä, kuten toimijuus, voimaantumisen, aktiivinen kansalaisuus ja vaikuttaminen. Tarve kehittäjäasiakkuuteen ja osallisuuteen nousee tarpeesta kehittää ja ottaa käyttöön uudenlaisia osallistumistapoja. Palvelun käyttäjien kokemustiedosta on syntynyt uusi asiantuntijuus virallisten tahojen asiantuntijuuden ja ammatillisuuden rinnalle. Yksi demokraattinen malli kehittäjäasiakasryhmän ja ammattilaisten väliseen yhteistoimintaan on deliberatiivinen demokratia.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia kehittäjäasiakkaina toimivien palvelun käyttäjien käsityksiä kehittäjäasiakastoiminnan peruslähtökohdista. Lisäksi tutkimuksen kohteena olivat kehittäjäasiakkaiden käsitykset kehittäjäasiakasryhmän merkityksestä osallisuuden näkökulmasta. Lisensiaatintutkimuksessa oli fenomenografinen lähestymistapa, jolla haluttiin päästä kehittäjäasiakasryhmien käsityksiin tutkittavista teemoista. Tutkimuksen aineisto hankittiin kolmella kehittäjäasiakasryhmän fokusryhmähaastatteluilla. Haastatteluaineisto analysoitiin teoriaohjaavasti sisällönanalyysia käyttämällä.

Tutkimuksen tulosten mukaan kehittäjäasiakasryhmän toiminnan perustana on palvelun käyttäjien kokemustieto. Kokemustietoa käytetään päättäjien käsitysten muuttamiseen, vaikuttamiseen ja palvelujen kehittämiseen. Asiantuntijuuden antavan kokemustiedon lisäksi palvelun käyttäjillä tulee olla halua, kykyä ja motivaatiota kehittäjäasiakkaana toimimiseen. Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakasryhmien toimintaa ohjaavat ja koordinoivat viralliset tahot ja organisaatiot. He valitsevat palvelun käyttäjät ryhmään ja tuovat niihin kehitettävät asiat tai keskustelun teemat organisaatiolähtöisesti. Kehittäjäasiakastoiminta toteutuu rajoitetun osallisuuden, informaation jakamisen ja konsultoinnin tasolla, ja kehittäjäasiakkaat käsittävät tulevaisuutta osin uloslyödyksi esimerkiksi asioiden esittelyssä päättävälle taholle. Kehittäjäasiakasryhmien toiminta on näennäistä ja organisaatioista johdettua osallistamista. Tästä huolimatta kehittäjäasiakasryhmä tarjoaa yksilöllisellä tasolla kehittäjäasiakkaalle osallisuuden areenan, vertaistukea ja merkityksellisyyden kokemuksia. Osallisuuden kokemuksen vuoksi kehittäjäasiakkaat haluavat olla osa tätä osallisuuspolitiikkaa.

Avainsanat: kehittäjäasiakasryhmä, kokemustieto, deliberatiivinen demokratia, osallisuus, fenomenografia, sisällönanalyysi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

# ABSTRACT

Päivi Krook: Service users' impressions of a developer client group and participation in one  
Professional licentiate's thesis  
University of Tampere, Faculty of Social Sciences (SOC)  
May 2019  
Supervisor: Suvi Raitakari

---

We currently live in an inclusive society, where the drive to ensure the involvement of service users is not only present at the individual level, but also in the development, planning, and evaluation of public services in various ways. Developer clients influence and develop services together with professionals in varying service user groups assembled on organizational basis. The changes that have occurred in public services can be examined from two perspectives: democratic and market-oriented. Developer clients and the "voice" provided to the service users through them can be seen as democratic and opposing the current trend of consumerism, markets, and the freedom of choice. Consumerism in the context of social services should be questioned. As a concept, involvement is fairly muddled and multifaceted. Involvement is often linked with several related concepts, such as agency, empowerment, active citizenship, and advocacy. The need for developer clients and involvement arise from the need to develop and implement new methods of participation. The service users' experiential knowledge has created a new form of expertise beside the expertise and professionalism of the official bodies. Deliberative democracy provides one democratic model for cooperation between a developer client group and the professionals.

The purpose of this research was to examine the impressions that the service users acting as developer clients have on the basic premises of developer client activities. Additionally, the research focused on the developer clients' views on the significance of the developer client group from the perspective of involvement. The licentiate thesis uses a phenomenographic approach, which is intended to provide access to the developer client groups' impressions on the researched themes. The material for the research was collected through three focus group interviews of a developer client group. The interview material was analyzed using theory-based content analysis.

According to the research results, the operation of a developer client group is based on the experiential knowledge of the service users. The experiential knowledge is used to change the views of policy-makers, to influence, and to develop services. In addition to experiential knowledge that provides expertise, the service users must have the willingness, the ability, and the motivation to act as developer clients. The activities of the developer client groups that participated in the research is directed and coordinated by official bodies and organizations. They choose the service users for the group and introduce the developed matters or discussion themes on an organizational basis. The developer client activities are implemented at the level of limited involvement, distribution of information, and consultation and the developer clients feel that they are partially excluded, for example, when matters are presented to the policy-makers. The developer client activities consist of token involvement controlled at the organizational level. Regardless, a developer client group can provide the developer clients an arena for involvement, peer support, and experiences of relevance at an individual level. The experience of involvement is the reason why the developer clients want to be part of this inclusion policy.

Keywords: developer client group, experiential knowledge, deliberative democracy, involvement, phenomenography, content analysis

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

## KUVIOT JA TAULUKOT

Kuvio 1. Kokemusasiantuntijuuden tasot .....	26
Kuvio 2. Osallisuuden tila.....	41
Kuvio 3. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina .....	45
Kuvio 4. Osallisuuden tikapuumalli.....	48
Kuvio 5. Osallistumisen holistinen malli .....	50
Kuvio 6. Fenomenografisen tutkimuksen suuntaukset .....	54
Taulukko 1. Demokratia- ja markkinasuuntautuneet näkökulmat .....	15
Taulukko 2. Kansalainen ja kuluttaja palvelujärjestelmässä.....	21
Taulukko 3. Kokemusasiantuntijoista käytettyjä käsitteitä .....	25
Taulukko 4. Toimijoiden roolit kehittämiskumppanuudessa .....	29
Taulukko 5. Maallikko- kokemus- ja asiantuntijatieto.....	33
Taulukko 6. Yhteisöosallistumisen muodot .....	52
Taulukko 7. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt .....	60
Taulukko 8. Esimerkki aineiston pelkistämisestä .....	63
Taulukko 9. Esimerkki alakategorioiden muodostamisesta .....	64
Taulukko 10. Esimerkki yläkategorioiden muodostamisesta.....	64
Taulukko 11. Yhdistävään yläkategoriaan ”Kehittäjäasiakkuuden perusteet” sisältyvät ala- ja yläalakategoria .....	67
Taulukko 12. Yhdistävään yläkategoriaan ”Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden areenana” sisältyvät ala- ja yläkategoria.....	84

## **TIIVISTELMÄ**

## **ABSTRACT**

## **KUVIOT JA TAULUKOT**

## **SISÄLLYSLUETTELO**

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>7</b>
<b>2 YHTEISKUNNALLISET MUUTOKSET KEHITTÄJÄASIAKKUUDEN TAUSTALLA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Palvelujärjestelmän muutokset kehittäjäasiakkuuden taustalla .....	10
2.2 Asiakkuuden muutos alamaisestä kuluttajaksi ja kehittäjäksi .....	17
<b>3 KEHITTÄJÄASIAKKUUDEN PERUSTEITA .....</b>	<b>22</b>
3.1 Kokemusasiantuntijuuden historia ja keskeiset käsitteet.....	22
3.3 Kokemustieto ja deliberatiivinen demokratia.....	30
3.4 Kehittäjäasiakkuuden haasteet ja kriittiset näkemykset .....	37
<b>4 KEHITTÄJÄASIAKKUUDEN TUTKIMINEN OSALLISUUTENA .....</b>	<b>40</b>
4.1 Osallisuus ja sen lähikäsitteet.....	40
4.2 Osallisuuden erilaisia malleja.....	47
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....</b>	<b>53</b>
5.1 Tutkimuksen fenomenografinen lähestymistapa .....	53
5.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	55
5.3 Tutkimukseen osallistuneet ja tutkimusaineiston hankinta .....	57
5.4 Sisällönanalyysi tutkimuksessa .....	61
5.5 Tutkimuksen eettisten kysymysten tarkastelu.....	65

<b>6 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....</b>	<b>67</b>
<b>6.1 Kehittäjäasiakkaiden käsityksiä kehittäjäasiakkuuden perusteista .....</b>	<b>67</b>
6.1.1 Kokemus ja kokemustieto kehittäjäasiakkuuden perustana .....	68
6.1.2 Vaikuttamista ja kehittämistä näennäisyyden varjossa .....	74
6.1.3 Pätevyys ja osaaminen.....	79
<b>6.2 Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden ja vertaistuen areenana .....</b>	<b>83</b>
6.2.1 Osallisuuden areena .....	84
6.2.2 Vertaistuellisuus ja muu tuki .....	88
<b>7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....</b>	<b>91</b>
<b>8 POHDINTA.....</b>	<b>100</b>
<b>9 LÄHDELUETTELO.....</b>	<b>104</b>
<b>10 LIITE.....</b>	<b>123</b>

# 1 JOHDANTO

”Ei kai nyt meidän asiakkaat!” Edellä oleva virkamiehen toteamus on peräisin 2000-luvun alusta, jolloin ehdotin kohderyhmään kuuluvien palvelun käyttäjien ottamista mukaan ESR-rahoitteisen kehittämishankkeen toimintaan. Idean palvelun käyttäjien mukaan ottamisesta kehittämishankkeeseen sain vierailulla Birminghamin yliopistossa.

Tämän tutkimukseni kohteena ovat kehittämistoimintaan osallistuneet ”meidän asiakkaat” käsityksineen. Tutkimuksen kohteena ovat Länsi-Suomen alueella toimineet sosiaali- ja terveystalvelujen sekä työllistymistä tukevien toimien kehittämiseen perustetut kehittäjäasiakasryhmät. Mielenkiinnon kohteenani eivät ole kehittäjäasiakasryhmät itsessään, vaan niiden toimintaan osallistuneiden palvelun käyttäjien käsitykset kehittäjäasiakastoiminnan peruslähtökohdista sekä kehittäjäasiakkaiden käsitykset toimintaan osallistumisesta osallisuuden näkökulmasta. Kiinnostukseni kehittäjäasiakkuutta kohtaan on herännyt työtehtävieni kautta, joissa olen saanut olla kehittämässä ja toteuttamassa palvelun käyttäjille erilaisia osallistumisen areenoita, kuten esimerkiksi kehittäjäasiakastoimintaa ja asiakasfoorumeita useassa eri hankkeessa sekä kunnissa.

Viime vuosikymmeninä palvelujärjestelmät ovat suuntautumassa kohti markkinoita, joissa palvelut tuotetaan kumppanuuksina julkisen sektorin, yritysten ja kolmannen sektorin yhteistyönä. Asiakkuus näillä markkinoilla on yhä enemmän kuluttajuutta ja yksilökeskeistä toimintaa (esim. Beresford 2002; Carr & Beresford 2012; Kallio 2010). Kuluttajat ymmärretään rationaalisina toimijoina ja kykenevinä valitsemaan sekä hankkimaan tarvitsemansa palvelut. Markkinasuuntautuneen näkökulman sopivuus laajasti eri sosiaalipalveluihin onkin syytä kyseenalaistaa. Markkinasuuntautuneen näkökulman rinnalle on noussut niin sanottu demokraattinen näkökulma, jossa asiakkaat nähdään ja ymmärretään palvelun käyttäjinä ja osallistuvina. Sosiaali- ja työllistymispalvelujen kehittämisen kannalta asiakkaat muodostavat nykyisin keskeisen kehittäjäryhmän. Palvelun käyttäjillä nähdään olevan olennaista tietoa asiakkuudesta, palveluista ja palvelurakenteista (Toikko 2011). Kehittäjäasiakkuus saakin perustelunsa muun muassa asiakaslähtöisyyden tavoittelusta sekä asiakkaiden kokemuksen kuulemisesta ja hyödyntämisestä kehittämistyössä.

Tämän tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat kehittäjäasiakkuus, osallisuus ja deliberatiivinen demokratia. Kehittäjäasiakkuus on toimintaa, jossa palvelun käyttäjät osallistuvat kehittäjäasiakasryhmissä palvelujen kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa. Kehittäjäasiakkaasta tekee asiantuntijan hänellä oleva subjektiivinen kokemustieto. Tällä hetkellä palvelun käyttäjien kehittämistoimintaan osallistumista kuvaava puhe ja käytännön toiminta ovat varsin kirjavia. Palvelun käyttäjien osallisuudesta kehittämistyössä puhutaan muun muassa kokemus-, ja kehittäjäasiakkuutena sekä asiakasraatilaisuutena. Rakenteita, joissa palvelun käyttäjät osallistuvat kehittämiseen, kutsutaan esimerkiksi kansalais-, tai asiakasraadeiksi, kehittäjäasiakasryhmiksi, keskustelukahviloiksi tai fokusryhmiksi. Kaikissa edellä luetelluissa toiminnoissa on taustalla yleisellä tasolla käyttäjien aktiivinen osallistuminen palvelujen kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa. Koska tutkimuksen ja mielenkiintoni kohteena on palvelun käyttäjien osallisuus kehittämistoiminnassa, rajaan tutkimuksen ulkopuolelle esimerkiksi kokemusasiantuntijan toteuttaman vertaistuellisen toiminnan.

Osallisuuden käsitteestä on tullut muotisana tämän päivän yhteiskunnassa, ja julkinen puhe on jo kääntymässä keskusteluksi osallisuusyhteiskunnasta (Matthies 2017) ja osallistumispolitiikasta (Nousiainen & Kulovaara 2016). Tilaus palvelun käyttäjien osallistumiselle esimerkiksi kehittäjäasiakasryhmissä tulee yhteiskunnallisista muutoksista ja kasvaneesta osallisuuden vaatimuksesta. Palvelun käyttäjien osallistumisen vahvistamisessa on taustalla huoli esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluista sekä pyrkimys kansalaiskeskeiseen ja asiakaslähtöiseen palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja tuottamiseen. Huoli kohdistuu myös hyvinvointipalvelujärjestelmän rapautumiseen, palvelujen tasa-arvoisuuteen, saatavuuteen ja laatuun (esim. Flippa & Hietanen 2013). Osallisuus on sosiaalisia suhteita ja merkityksellisyyden kokemuksia sekä kuulluksi tulemistakin esimerkiksi kehittäjäasiakasryhmissä (Leeman & Hämäläinen 2016). Osallisuuteen liitetään useita niin sanottuja lähikäsitteitä, kuten aktiivinen kansalaisuus, osallistuminen, voimaantuminen ja toimijuus. Palvelun käyttäjien osallisuudella on myös vahva lainsäädännöllinen perusta. (Perustuslaki, Kuntalaki, Sosiaalihuoltolaki.)

Perinteisesti kuntademokratia on ollut keskeinen osallisuuden edistämisen kanava ja vaikuttamisen väline. Viime vuosina vaikuttaminen edustuksellisen demokratian kautta on vähentynyt (Värtö ym. 2015). Nykyään on tunnistettu tarve löytää ja ottaa käyttöön



uudenlaisia tapoja vaikuttaa edustuksellisen demokratian rinnalla. Kehittäjäasiakasryhmien toimintaa voidaan tarkastella deliberatiivisen demokratian käsitteellä. Deliberatiivinen demokratia tarkoittaa yhteisöllistä tapaa käsitellä asioita ja tehdä päätöksiä (Elstub 2009, Vartiainen & Raisio 2011).

Osallisuusyhteiskunnan hyvinvointipalvelujen kehittämistyössä palvelun käyttäjät ja ammattilaiset kohtaavat tätä nykyä mielenkiintoisella tavalla kehittäjäasiakasryhmissä. Viime vuosina kehittämisen menetelmät, ajattelutavat ja kehittäjät ovat muuttuneet. Aikaisemmin kehittämistyö kuului selkeästi johtajien ja esimiesten toimialaan tarkkojen työnkuvien mukaisesti. Tämän jälkeen kehittämiseen tulivat ulkopuoliset konsultit. Asiantuntijuuden muutoksen myötä kehittämistyöstä on tullut arkipäivää myös käytännön työn ammattilaisille. (Seppälä-Järvelä 2006, 28–30.) Nykyään osallistavan demokratiasuuntauksen myötä kehittämistyöhön ovat yhä vahvemmin tulleet mukaan palvelun käyttäjät.

Tämän tutkimuksen luvut kahdesta neljään muodostavat tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Luvussa kaksi tarkastellaan yhteiskunnallisia reformeja ja asiakkuuden muutoksia kehittäjäasiakkuuden taustalla. Luku kolme määrittelee kehittäjäasiakkuuden lähtökohtia, käsitteistöä ja taustoja. Tarkastelussa ovat myös kokemustieto ja deliberatiivinen demokratia kehittäjäasiakasryhmän toiminnassa. Luvussa neljä kehittäjäasiakkuutta lähestytään osallisuus-käsitteen näkökulmasta sekä esitellään kolme erilaista mallia osallisuuden tarkasteluun. Tutkimuksen viidennessä luvussa tarkastellaan tutkimuksen lähtökohtia ja tavoitetta sekä määritellään tutkimusongelmat. Luvussa tarkastellaan myös tutkimuksen fenomenografista lähestymistapaa ja tutkimusaineiston hankintaa fokusryhmähaastatteluin, sekä avataan aineiston analyysimenetelmää. Luvussa kuusi esitellään ja toteutetaan analyysiprosessia teoriaohjautuvasti sisällönanalyysiä käyttäen liittäen mukaan myös suoria aineistoilmaisuja. Luku seitsemän sisältää yhteenvedon tuloksista sekä johtopäätökset ja luku kahdeksan pohdinnan.

Anja Mäntylän muistorahasto on tukenut tämän tutkimuksen toteutusta. Kiitos tuesta.

## **2 YHTEISKUNNALLISET MUUTOKSET KEHITTÄJÄASIAKKUUDEN TAUSTALLA**

Käsittelen tässä luvussa yhteiskunnallisia muutoksia ja lähtökohtia, jotka voidaan nähdä palvelun käyttäjien kehittämistyöhön osallistumisen ja kehittäjäasiakkuuden taustalla. Lähestyn kehittäjäasiakkuutta palvelujärjestelmässä 1990-luvun jälkeen tapahtuneiden muutosten viitekehyksessä ja tarkastelen kehittäjäasiakkuutta markkinoistumisen ja demokraattisen suuntauksen kautta. Tarkastelen myös asiakkuuden muutosta kohti kuluttajuutta ja kehittäjäasiakkuutta.

### **2.1 Palvelujärjestelmän muutokset kehittäjäasiakkuuden taustalla**

#### **Palvelujärjestelmän muutokset johtamisen ja hallinnon näkökulmasta**

Suomalainen yhteiskunta, hallinto ja palvelujärjestelmä ovat käyneet viimeisten vuosikymmenten aikana läpi samanlaiset muutokset kuin muukin Eurooppa. Kulovaara ja Nousiainen (2016) toteavat, että Suomesta on tullut hallintokokeilujen suurvalta, jolloin hallinnon käytännöt ovat olleet jatkuvan muutoksen ja innovoinnin kohteena (Kulovaara & Nousiainen 2016, 7). Esimerkkinä ovat toimineet Iso-Britanniassa toteutetut hyvinvointipalvelujen reformit, jotka ovat kulkeneet kehityksen kärjessä. Muutoksen käynnisti vuonna 1979 Margaret Thatcherin konservatiivihallituksen julkisten palvelujen reformi, jonka tarvetta perusteltiin julkisten palvelujen hitaudella sekä tehottomuudella. (Beresford & Croft 2004, Carr & Beresford 2012; Koskiahio 2008, 2014; Toikko 2012a.) Muutoksia jatkoivat Thatcherin (1979–1990) jälkeiset pääministerit. Macdonnel (2008) esittää Englannissa toteutetut reformit viidessä eri vaiheessa. Ensimmäinen reformi kohdistui julkisten palvelujen johtamiseen: ajateltiin, että yksityissektorin johtamistavalla voidaan vastata julkishallinnon tehottomuuteen. Toinen reformi vahvisti julkisten palvelujen tuottamista yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Muita toimijoita olivat julkisen sektorin rinnalla yritykset ja järjestöt. Kolmas reformi muutti asiakkaiden roolia kohti kuluttajuutta ja vaikutti mahdollisuuteen valita palvelut. Neljäs reformi muutti asiakkaan roolia kuluttajuudesta (choice) asiakkaan äänen merkitykseen (voice). Viides reformi

muutti edelleen palvelujen tuottamistapaa, ja keskusteluun tuli mukaan palvelujen yhteistuotanto (co-production) eri toimijoiden ja palvelujen käyttäjien kanssa. (Macdonnel 2008, 91-93; ref. Toikko 2012a, 49.) Stepney (2013) kuvaa yhtä Iso-Britannian uusinta reformia visiona suuresta yhteiskunnasta (The Big Society). Ohjelma korostaa vahvasti paikallisuutta ja vaikuttamista. Tässä yhteiskuntamallissa valtaa siirtyy kansalle yhä pienempinä alueellisinä ”yksiköinä”. Suuressa yhteiskunnassa alueen asukkaat voivat ottaa vastuun esimerkiksi asuinalueen kirjastosta. (Stepney, 2013; Tarkiainen 2014, 153.)

Käsittelen seuraavan julkisjohtamista ja -hallintoa sekä osallistumisen politiikkoja siinä määrin, kun se tämän tutkimuksen kannalla on tarpeen kehittäjäasiakkuuden lähtökohtien taustoittamiseksi. Avaan vain lyhyesti New Public Managementia (NPM), uutta julkisjohtamista ja New Public Governance (NPG), suomennettuna uutta hallintaa. Tarkasteluni näkökulma tässä tutkimuksessa on pikemminkin managerilismissa ja markkinoissa sekä demokraattisessa suuntauksessa. Nämä kaksi suuntausta ovat vastakkaisia, ja niistä toisen, demokraattisen suuntauksen voidaan nähdä olevan kehittäjäasiakkuuden taustalla.

Siirtyminen julkisjohtamiseen (New Public Management) ja uuteen hallintotapaan (New Public Governance) alkoi Suomessa 1990-luvulla. Julkisjohtamisen (NPM) ytimenä oli julkisen talouden tehostaminen ja yritysmäisen hallintoajattelun soveltaminen. Lisäksi käyttöön otettiin liike-elämän toimintatapoja, ja palveluja ulkoistettiin. (Eräsaari 2011; Jäppinen 2011, 94; Kallio 2010; Koskiahho 2008, 2014, 139; Mänttari-van der Kuip 2013, 78; Toikko 2012a, 92–93; Väärälä 2011, 33.) Uuden julkisjohtamisen hallinnon keskusteluissa liikkeelle lähdetään kansalaisten oikeuksien sijasta asiakkaista ja kuluttajista. Lähtökohtana ovat myös kuluttajien toiveet, tarpeet ja valinnanmahdollisuudet. Palvelunsa itse vapaasti valitseva kuluttaja on tärkeä. (Kallio 2010, 34; Koskiahho 2008, 171, 175, 188; Valkama 2012, 51.)

Ensimmäisenä uudesta hallinnasta (NPG) puhui talousjärjestö OECD 1980-luvun puolivälissä. Uuden hallinnan innoittajana pidetään uusliberalismia, jonka pyrkimyksenä on hallita valtion menoja ja tehostaa palvelujen tuottamista sekä pienentää valtion ja julkisen sektorin roolia. Laajemmin termi levisi Euroopan komission kautta (Valkoinen kirja), jolloin myös uudenlaisten, osallistavampien hallintokäytäntöjen kehittäminen nähtiin EU:n keskeiseksi pyrkimykseksi.

Yhteiskunnassa hyvä hallinta tarkoittaa esimerkiksi tehokasta valtionhallintoa sekä itsenäistä ja vahvaa kansalaisyhteiskuntaa. Hyvää hallintaa ovat myös uudet toimivat verkostot, kumppanuudet sekä deliberatiivisten foorumien kautta toimivat hallintakäytännöt julkisen sektorin, yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken (network governance). Suomessa uusi hallinta näyttäytyy muun muassa hallinnollisena desentralisaationa eli hajauttamisena. (Kulovaara & Nousiainen 2016; 7–10.) Myös kehittäjäasiakkuus on Meriluodon (2018a, b) mukaan yksi hallinnan tekniikkaa. Sen on keino, jolla pyritään tuottamaan turvallisia ja kuuliaisia kansalaisia. (Meriluoto 2018 a, b.) En kuitenkaan käytä tässä tutkimuksessa Meriluodon esittämää hallinnan näkökulmaa kehittäjäasiakkuuden taustana, koska osallisuus näkökulmana ohjaa tulkintaani toisin.

Tiivistäen uudessa julkisjohtamisessa (NPM) on tavoitteena organisaatioiden hajauttaminen ja valtion toiminta-alueen rajoittaminen, tehokkuuden tavoittelu ja laadun parantaminen. Julkishallinnassa (NPG) on pyrkimys sitouttaa eri tahoja yhteen uusilla tavoilla tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteiskunnan perinteinen kolmijako julkiseen sektoriin, markkinoihin ja kansalaisyhteiskuntaan on saanut uusia piireitä. Nyt tähän kolmijakoon lisätään neljäs sektori eli kotitaloudet ja lähiyhteisöt. (Tarkiainen 2014, 152; Toikko 2012a, 73.) Palvelujärjestelmän muutokset näkyvät paikallisesti. Toikko (2012a,) on jakanut sosiaalipalvelujen muutokset kolmeen kehitysprosessiin. Ensimmäisen kehitysprosessin tuloksena sosiaalipalvelut ovat paikallistuneet. Toinen kehitysprosessi on avannut keskustelun paikallisesta palvelurakenteesta, jolloin palveluita pyritään tuottamaan markkinoilla, ja kolmas näkökulma on seurausta markkinoitumisesta, jossa asiakkuus on yhä enemmän kuluttajuutta. (Toikko 2012a, 57.)

Kehittäjäasiakkuutta voidaan tarkastella myös osallisuuspolitiikan näkökulmasta. Keskustelu osallistuvasta käänteestä (participatory turn) kiinnittyy uuteen julkisjohtamiseen (NPM) ja sen peruslähtökohtiin. Niin kansainvälisissä kuin suomalaisessa keskustelussa sosiaalipalvelujen kehittämisessä korostuu asiakkaan aktiivinen rooli. Palvelun käyttäjä nähdään aktiivisena asiakkaana, joka voi vaikuttaa palvelujen sisältöön ja tuottamiseen. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 227–228; myös Kuokkanen 2016; 125–126).

## **Markkina- ja demokratiasuuntautuneet näkökulmat**

Tarkastelen seuraavaksi markkinasuuntautunutta ja demokratiasuuntautunutta näkökulmaa kehittäjäasiakkuuden taustalla. (Beresford & Croft 1993, 8; Beresford 2002, 96–97; Beresford 2012, 26.) Yhtenä näkyvänä ja merkittävänä muutostrendinä kuntapalveluissa on ollut niiden markkinoistuminen. Kuntalaisen osallistumisen näkökulmasta taustalla on tällöin liberalismi ja toisten tutkijoiden mukaan uusliberalismi, ja kuntalainen nähdään kuluttajana (Jäppinen 2011, 96). Samalla tavoitteena on ollut julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyön vahvistaminen palvelutuotannossa. (Ager & McPhail 2006, 8–9; Beresford & Croft 2004, 57–58; Kallio 2010; Palola & Parpo 2011, 70–71.) Palvelujen kehittäminen markkinoiden suunnasta tuo uusia mahdollisuuksia maksukykyisille asiakkaille, mutta vaikeuttaa koko yhteiskunnan sosiaali- ja terveystalouden kehittämistä (Väärälä, 2011, 30). Sosiaalipalvelujen osalta puhuminen markkinoista on eettisesti arveluttavaa. Voidaan kysyä, missä mielessä kansalaisten tarve sosiaaliseen apuun on yhteydessä markkinoihin (Toikko 2012a, 9). Markkinoistumiseen kiinnittyy myös käsite näennäismarkkinat, jota kutsutaan myös kvasimarkkinoiksi. (Kallio, 2010, 30–31, Kähkönen 2007, 12; Toikko 2012a, 90–92.) Näennäismarkkinat ovat julkisen sektorin muodostamat ja ylläpitämiä, ja se toimii niiden tilaajana ja ohjaajana. Näennäismarkkinoilla palvelut rahoitetaan pääosin verovaroin ja osittain asiakasmaksuin. Palvelutuotanto on erotettu tilaamisesta, ja toimintaa ohjaavat sopimukset. (Kähkönen 2007, 21.)

Nykyään julkisia palveluja ostetaan ja myydään, tehostetaan, tuotteistetaan, kilpailutetaan ja ulkoistetaan, ja asiakkuutta muokataan kuluttajuuden ja henkilökohtaistumisen suuntaan (Anttonen & Häikiö & Raitakari 2013, 292). Markkinasuuntautunut sosiaalipolitiikka on lähtökohtaisesti yksilökeskeistä (Palola & Parpo 2011, 72). Tällöin asiakkaista tulee kuluttajia. Hyvinvointipalvelut ja palveluista vastaavat ammattilaiset ovat saaneet rinnalleen kuluttajamaisesti käyttäytyvän, aktiivisesti valikoivan asiakkaan. Kollektiiviset ja demokraattiset arvot ovat saaneet siirtyä aktiivisen kuluttajakansalaisuuden tieltä (Valkama 2012, 42). Markkinoista onkin muodostumassa palvelujen keskeinen viitekehys ja asiakkuutta määrittävä seikka (Toikko 2012a, 111). Palvelun käyttäjien muuttunutta roolia tarkastelen enemmän luvussa 2.2.

Merkittävä osa tämän päivän palveluista on jo markkinoilla. Esimerkiksi vuonna 2017 niin sanottuja sote-yrityksiä oli yhteensä 18 478, ja niistä valtaosa oli terveystalouden yrityksiä (yhteensä 15 237). Sosiaalihuollon laitospalvelujen yrityksiä oli 1 034 ja sosiaalihuollon avopalvelujen yrityksiä yhteensä 2 207. (Tevameri 2018, 16.) Markkinointumisen merkitsee kahta erityyppistä prosessia, jotka muuttavat yksityisen ja julkisen suhdetta. Ensinnä julkisten palvelujen tuottaminen muuttuu, jolloin palveluja tuottavat entistä enemmän järjestöt ja yritykset. Julkisten palvelujen avautumisessa markkinoille tulee mukaan myös kilpailuttaminen. Toinen markkinointumisen prosessi viittaa uuteen julkisjohtamiseen. (Anttonen ym. 2013, 290–292.)

Demokraattisessa näkökulmassa ollaan kiinnostuneita kansalaisten äänestä. Palolan ja Parpon (2011, 58) mukaan kansalaiset ovat vahvasti sitoutuneita hyvinvointivaltioon ja julkisesti tuotettuihin hyvinvointipalveluihin (Palola & Parpo 2011, 58). Demokraattisen mallin takana on kommunistinen yhteisöllisyyttä korostava näkemys. Keskeinen osa tässä järjestelmässä on kiinteä vuorovaikutus päättäjien ja kuntalaisten kesken. Tällöin kuntalainen nähdään palvelun käyttäjänä ja hänen osallistumis- ja vaikuttamiskeinonaan ovat esimerkiksi yhteisökeskustelut (Jäppinen 2011, 95–96). Perinteinen edustuksellinen tapa vaikuttaa on äänestämisen, ja aktiivinen kansalaisuus on demokraattisen yhteiskunnan perusta (Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunta 2005, 15). Esimerkiksi Suomen kuntavaaleissa äänestysaktiivisuus on laskenut 1980-luvulta lähtien. (Karjalainen 2012, 9.) Myös esimerkiksi syrjäytyminen ja työttömyys heikentävät poliittista osallistumista. (Leeman ym. 2018, 51; Rasi 2016.) Tällöin tarvitaan uusia kansalaisten osallisuuden mahdollistavia toimintamalleja. Kananoja & Niiranen & Jokiranta (2008) puhuvat osallistavasta demokratiasta, jossa korostetaan kansalaisten mahdollisuutta osallistua poliittiseen päätöksentekoon myös muuten kuin vaalien avulla (Kananoja ym. 2008, 201).

### **Choice- ja voice-keskustelu kehittäjäasiakkuuden taustalla**

Kokoan seuraavaksi yhteen markkinasuuntautuneen ja demokratiasuuntautuneen näkökulmien choice- ja voice-keskustelua taustoittaakseni kehittäjäasiakkuutta. Iso-Britanniassa keskustelussa ovat esillä käsitteet choice ja voice (Carr, 2004; Macdonnel 2008, 94–95; Simmons 2009, 57–58). Kallio (2010), Rajavaara (2011), Simmons ja

Birchall (2005) sekä Valkama (2012) lähestyvät choice- ja voice-keskustelua Hirschmanin (1970) lojaalisuuden sekä valinnan- ja vaikuttamismahdollisuuden teorioiden (loyalty, exit ja voice) kautta. Kansalaisilla on Hirschmanin mukaan kaksi tapaa vaikuttaa organisaation palvelujen laadun heikentymiseen ja tyytymättömyyteen. Vaihtoehdot ovat voice (mielipide) ja exit (poistuminen). Palveluntarjoajan vaihtaminen (exit) on valitsemista, josta käytetään englannin kielessä termiä choice (Kallio 2010; Rajavaara 2011, 212; Valkama 2012, 64–65; myös Simmons & Birchall 2005, 264). Mielipide ja äänenkäyttö viittaavat siihen, että palvelun käyttäjät protestoivat muutoksia. Kansalaiset, jotka ovat lojaaleja, pysyvät julkisen järjestelmän uskollisina tukijoina heikennyksistä huolimatta (Kallio 201, 14). Markkinasuuntautunut näkökulma korostaa siis asiakkaan valintoja ja demokraattinen näkökulma asiakkaan osallisuuden ja tasa-arvon merkitystä. (Toikko 2012a, 111–112).

Kehittäjäasiakasryhmän toiminnan perusteet ja lähtökohdat voidaan tiivistää alla olevan taulukon (taulukko 1) demokraattiseen suuntaukseen.

	Demokratiasuuntautunut näkökulma (osallistuva politiikka)	Markkinasuuntautunut näkökulma (itsepalveludemokratia)
Kansalaisen asema toimijana	Aktiivinen ja omatoiminen kansalaisuus	Kansalainen kuluttajana, asiakkaana ja käyttäjänä
Politiikan tavoite	Kansalaisosallistumisen mahdollisuuksien lisääminen	Aktivoituminen ja vastuullistaminen
Kansalaisyhteiskunnan rooli	Kansalaisyhteiskunta ja yhteisölliset verkostot sosiaalisena pääomana	Kansalaisverkostot hyvinvoinnin resurssina ja hyödyntämisen kohteena
Pääasiallinen toimintamuoto	Julkinen keskustelu, osallistuminen politiikkaan ja sisältöjen tuotantoon	Itsepalvelu yksilöllisen vapauden ja itsenäisen kuluttajuuden liittona
Pääasiallinen tiedon muoto	Kansalaisten kokemusperäinen tieto	Itsearviointiin ja tilinpitoon perustuva tieto

Taulukko 1. Demokratia- ja markkinasuuntautuneet näkökulmat (mukaillen Eriksson 2009).

Demokraattisessa suuntauksessa näkökulmina ovat muun muassa aktiivinen kansalaisuus, kansalaisverkostot ja yhteisöllinen tuotanto sekä kokemustieto. Markkinasuuntautunut näkökulma perustuu uusliberalistiseen näkemykseen, jossa jokaisen yksilön on otettava vastuu (Eriksson 2009, 199).

Möttösen & Kettusen (2011, 281) mukaan kysymys kansalaisten osallistumiskeinoista on tullut entistä ajankohtaisemmaksi, kun julkisten hallinnon tehtävänä on ryhtynyt pitämään palvelujen järjestämistä. Osallistumiskeskustelun perustaksi voidaan ymmärtää kansalaisten yhteisöllinen vaikuttaminen. Pyrkimyksenä on vaikuttaminen yhteisiin asioihin ryhmänä, jolloin kollektiivisen ryhmän voidaan katsoa edustavan paremmin kansalaisten ääntä kuin yksittäisen kansalaisen. Yhteisöosallistumisen taustalla on deliberatiivinen demokratianäkemys (Möttönen & Kettunen 2011, 282–283, 288). Yhteisöllisessä osallistumisessa on kyse siitä, että yksilöt vaikuttavat julkiseen toimintaan jonkin yhteisön jäseninä. Yhteisöllinen toiminta vahvistaa yhteisöön kuuluvien voimavaroja sekä vaikuttaa julkisen hallinnon toimintaan usein paremmin kuin yksilön oma toiminta. Möttösen ja Kettusen (2011, 287) mukaan yhteisöllinen toiminta kasvattaa myös sosiaalista pääomaa.

Julkunen ja Heikkilä (2007) perustelevat asiakkaiden osallisuuden lisäämistä seuraavilla perusteilla. Suoraan lainaten näitä ovat: 1) organisaation ja palvelujen laatu (palvelujen sopeuttamisen näkökulma); 2) tehokkuus ja tavoitteiden saavuttaminen (tehokkuusnäkökulma); 3) palvelun käyttäjien ja järjestelmän välisen vallan epätasapainon väheneminen (voimaantumisen näkökulma); 4) järjestelmän hyväksyttävyys ja tuki (legimitaation näkökulma); 5) osallisuus itsessään on positiivista ja lisää mukanaolijoiden itseluottamusta (itseilmaisun näkökulma) sekä 6) demokratiaan opettaminen (kansalaisten opettamisen näkökulma) (Julkunen & Heikkilä 2007, 88–87, ref. Laitila 2010, 8). Matthies (2013) määrittelee asiakkaiden osallistumisen olevan tarpeen, että palvelut säilyisivät ja saavuttaisivat käyttäjänsä. Toiseksi kansalaisosallistuminen ja asiakasosallisuus parantavat palvelujen laatua sekä demokratiaa palvelun käyttäjien äänen esiin saamiseksi (Matthies 2013, 13–14).



## **2.2 Asiakkuuden muutos alamaisestä kuluttajaksi ja kehittäjäksi**

### **Asiakkuuden muutos palvelujärjestelmässä ja sosiaalityön historiassa**

Palvelun käyttäjien asemaa esimerkiksi sosiaali- ja työllistämispalveluissa voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Yleisimmin palvelun käyttäjien asemaa on tarkasteltu asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tai palvelun kohteena olemisen näkökulmista. Valokiven (2008) mukaan viimesijaisten auttamisorganisaatioiden asiakkaita on vain harvoin pyydetty kertomaan siitä, miten he ovat tulleet palveluksi tai autetuiksi (Valokivi 2008, 139). Myös palvelun käyttäjien kokemusten käyttö julkisten palvelujen kehittämisessä on ollut vähäistä. Palvelun käyttäjien passiivista roolia ja asemaa ilmaisevat myös käytetyt käsitteet, kuten avun tarvitsija ja palvelun saaja (Valokivi 2008, 68). Kokemusteni ja lähdekirjallisuuden mukaan myös sosiaalipalvelujen asiakkaat aikuissosiaalityössä voidaan yleisesti nähdä passiivisina asiakkaina ja palvelujärjestelmän ulos lyömiä. (esim. Metteri 2003; Forssen ym. 2011; Kotiranta 2008; Helne 2002; Valokivi 2008.)

Kohtaamisissa palvelujärjestelmän kanssa asiakkaalle kertyy erilaisia kokemuksia, hyviä ja huonoja. Hyvät kokemukset ovat olleet esillä julkisuudessa harvoin. Kaikkein vähiten osallistuvilla kansalaisilla näyttäisi erityisen usein olevan negatiivisia kokemuksia siitä, miten heitä on kohdeltu palveluissa (Närhi & Kokkonen & Matthies 2013, 114). Huonoja kohtaamisen kokemuksia on tarkasteltu usein eri asiakasryhmittäin. Yksinhuoltajaäitien kokemukset palvelujärjestelmästä ja toimeentulotuen hakemisesta ovat pääsääntöisesti kielteisiä (Roivainen & Jalonen 2012). Myös köyhien miesten kokemukset palvelujärjestelmästä ovat huonoja, nöyryyttäviä ja alistavia, ja asioiminen on tuntunut pallottelulta (Heinonen 2012). Heli Valokivi (2008) on tutkinut vanhusten ja vankien kohtaamisia, ja Katja Valkama (2012) on tarkastellut vammaisia parannuksia kaipaavan palvelujärjestelmän asiakkaina. Törrönen (2005) toteaa, että huono-osaisiin liitetään myös usein stereotyyppisiä määreitä. Yhteiskunnan keskeiset instituutiot voivat nostaa tietyn ryhmän säätelyn kohteeksi, silmätikuksi, johon iskostetaan epänormaaleja piirteitä. Yhteiskunnan reunoilla ja marginaalissa elävät voivat kohdata vahvoja stereotypioita,

joiden kanssa he joutuvat jatkuvasti kamppailemaan ja neuvottelemaan. (Törrönen 2005, 16–17.)

Sosiaalihuollon asiakkuus on käynyt läpi suuria muutoksia. Muutoksia kuvaavat myös palvelun käyttäjistä käytetyt eri käsitteet. Esimerkiksi viimeisen sadan vuoden aikana palvelun käyttäjät ovat olleet kerjäläisiä, vaivaisia, köyhiä ja huollettavia (Laitinen & Pohjola 2010). Asiakas-käsite saapui Suomeen 1970–1980-lukujen taitteessa. Aluksi asiakas-käsitteellä viitattiin palvelun tai tuotteen vastaanottajaan, joka tarvitsee kyseistä tuotetta tai palvelua. (Juhila 2006, 19; Jäppinen 2011, 94; Pohjola 2010, 20; Valkama 2012, 43.) Nykysuomen sanakirjan mukaan asiakas-termi viittaa henkilöön, joka on suhteessa johonkin liikkeeseen tai ammatinharjoittajaan. Näin ollen ”asiakas” on markkinalähtöinen termi (Koivusalo & Ollila & Alanko 2009, 11). Pohjolan (2010) mukaan sosiaalihuollossa käsitteiden kansalainen ja asiakas merkitykset ovat erilaisia. Asiakas on mikrotason käsite, kun taas kansalaisella viitataan rakenteelliseen tasoon. Nämä tasot eivät ole toisiaan poissulkevia, ja kansalainen voi toimia molemmissa samanaikaisesti. Kansalainen tarkastelee palvelujärjestelmää ylemmällä tasolla, kun taas asiakkaan näkökulma on subjektiivinen, yksilöllinen ja henkilökohtainen (Pohjola 2010, 72; ref. Valkama 2012, 44).

### **Palvelun käyttäjä ja kuluttaja**

Tapahtuneiden retoristen muutosten myötä palvelun tarvitsijat ja kansalaiset on määriteltä asiakkaiksi (client), potilaiksi (patient), palvelun käyttäjiksi (service user), kuluttajiksi (consumer) ja kokemusasiantuntijoiksi (expert by experience) (McLaughlin 2009; Valkama 2012, 118; Virtanen ym. 2011, 15). Yksi uusi sosiaalipalvelujen asiakkuutta kuvaava käsite on hybridiasiakas. Tällöin asiakkaan odotetaan olevan tilanteen mukaan holhottava ja passiivinen tai aktiivinen ja valitseva. Toisaalta asiakas voi kokea palveluntarjoajien kanssa tasa-arvoisuutta, vaikka holhoava asenne on edelleen osa palvelukulttuuria. Asiakkaan toivottuna ominaisuutena voidaan toisinaan nähdä aktiivisuus, ja toisaalta se voidaan nähdä epätoivottavana itsekeskeisenä vaativuutena. (Valkama 2012, 68.) Jokainen käsite on sisältänyt, ja sisältää myös nykyään erilaisen määrittelyn palvelun käyttäjän ja palvelun tuottajan välisistä suhteista. Asiakkaan erilaisia

rooleja kohtaamisissa palvelujärjestelmän kanssa on pyritty jäsentämään palveluntarjoajan ja asiakkaan välisen valtasuhteen mukaan (Valkama 2013, 53).

1990-luvulla alkanutta keskustelua hyvinvointivaltion heikentymisestä, kansalaisyhteiskunnan, kolmannen sektorin ja vapaaehtoistyön rooleista sekä valtion ja kuntien heikentyneestä taloudellisesta tilanteesta voidaan pitää kehittäjäasiakastoiminnan perusteena. (Meriluoto 2018a 70; Rissanen 2015, 201; Hietala & Rissanen 2017, 110.) Edellä esillä ollut voice-käsite antaa palvelun käyttäjälle mahdollisuuden vaikuttaa palvelujen suuntaan. Mielipiteet ja äänivalta (voice) mahdollistavat asiakkaiden ymmärtämisen aktiivisina kansalaisina, jotka voivat vaikuttaa palveluihin. (House of Commons 2005, 5; Palola 2011, 300–301; Väärälä 2011.)

Kun asiakas on pitkään asemoitu palvelujärjestelmän lähtökohdista, hänen on haastavaa asemoitua uudella tavalla kehittäjäasiakkaana. Asiakkaan asemaa vahvistavaa käsitteistöä on haettu eri suunnista, ja kun havaittiin asiakkaan aktiivisen mukanaolon merkitys, päädyttiin puhumaan osallistumisesta ja osallisuudesta. (Pohjola 2010, 56–57.) Asiakkaaksi muuttuneita kansalaisia kuunnellaan enemmän, ja heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa saamansa palvelun sisältöön (Hyvinvointi 2015 -ohjelma, 18). Toisaalta asiakkaiden osallistumista halutaan korostaa myös siksi, että sosiaalipalvelujen kehittäminen on keskittynyt lähes yksinomaan virallisen järjestelmän ja professioiden oikeudeksi. Onkin tarkasteltava ja etsittävä mekanismeja, joiden avulla asiakkaat osallistuvat palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (Toikko 2012b).

Kehittäjäasiakkuus on Peter Beresfordin (2002) mukaan lähtöisin demokraattisesta näkökulmasta. Konsumeristisessa näkökulmassa tarkoitus on yksilöllistää ja tehostaa yksilön palveluita ja lisätä samalla yksilön vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Demokraattisessa näkökulmassa on kyse palvelun käyttäjien ja järjestöjen omasta aktiivisuudesta syntyneestä ”selviytyjäliikkeestä” (engl. survivor movement). Tämän tavoitteena on ollut ihmisen vaikutusmahdollisuuksien lisääminen omaa elämäänsä koskeviin palveluihin ja päätöksiin. (Beresford 2002, 96–97.)

Kansalaisilla on käytössään erilaisten demokratioiden rinnalla myös perinteinen vaikuttamiskanava kansalaisyhteiskunnan toiminnan kautta. Kansalaisten toiminta kansalaisyhteiskunnassa on muuttumassa. Kansalaistoiminta on saanut osakseen myös kritiikkiä kutistumisestaan ja poliittisen aktiviteetin marginalisoitumisesta. Tämä on

johtanut yhteisvastuun heikentymiseen, moraalisen vastuunoton ohenemiseen ja passiiviseen kansalaisuuteen (Valkama 2012, 42). Yhteiskunnassamme tarvitaankin uusia tapoja kansalaisten osallistumis-, ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamiseen.

Kansalaiset ovat vielä lähes hyödyntämätön resurssi julkisten palvelujen kehittämisessä. Parempien palvelujen kehittämiseksi voidaan hyödyntää palvelun käyttäjillä olevaa ja ammattilaisen näkemyksestä ja kokemuksesta poikkeavaa kokemustietoa. (Larjovuori ym. 2012, 8; Valkama 2012, 179.) Iso-Britannia on ollut kehityksen kärki kansalaisten osallisuuteen liittyvissä kysymyksissä ja aloitteissa, joissa New Labour -hallitukset ovat kiinnittäneet huomiota kansalaisten osallisuuteen. (Carr 2012; Koskiahio 2008, 145.) Toikon (2012a, 122) mukaan vaatimus osallistumisesta on Suomessakin noussut esille, kun ollaan kiinnitetty huomiota asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen. Kansalaisuus toteutuu paikallisesti yksilön tai ryhmän ja yhteiskunnallisten instituutioiden välisissä kohtaamisissa (Valokivi 2008, 51). Edelliseen perustuen ymmärrän kehittäjäasiakastoiminnan tavaksi toteuttaa kansalaisuutta palvelun käyttäjien ja palvelujärjestelmän kesken. Muutokset eurooppalaisessa politiikassa ja taloudessa sekä kiristynyt kansainvälinen talouskilpailu ovat muuttaneet julkisen sektorin, yksityisen markkinasektorin ja kansalaisyhteiskunnan keskinäisiä suhteita (Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunta 2005, 13). Kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien lisääminen on lähtökohtaisesti myönteinen ja tärkeä asia (Koivusalo ym. 2009, 15).

Achteen (2016) väitöskirjaa suoraan lainaten keskeisiä käsitteitä, joiden avulla suhdetta palvelujärjestelmään jäsennetään, ovat kansalainen ja kuluttaja. Kansalaisuuteen yhdistetään kaikkien ihmisten tasa-arvoinen oikeus palveluihin sekä yhteisön yhteiset tavoitteet ja julkisuus. Kuluttajuuteen taas kuuluvat yksilöllisyys ja yksilön tarpeet, sekä tämän oikeus käyttää varojaan haluamallaan tavalla myös terveyspalveluihin. Kuluttaja arvioi palveluja ja tekee valintoja arvionsa mukaan. Valinnan mahdollisuus on keskeinen kuluttajuuteen yhdistetty teema keskustelussa. (Achte 2016; 18; myös Valokivi 2008). Achte (2016, 18) on tarkastellut terveydenhuollossa kansalaisten ja kuluttajien piirteitä seuraavasti:

<b>Kansalainen</b>	<b>Kuluttaja</b>
Valtio	Markkinat
Julkisuus	Yksityisyys
Polittisuus	Taloudellisuus
Kollektiivisuus	Yksilöllisyys
Ei tuotteistaminen	Tuotteistaminen
Oikeudet	Vaihtaminen

Taulukko 2. Kansalainen ja kuluttaja palvelujärjestelmässä (Achte 2016, 18).

Edellä olevasta Achten (2016) jäsenyyksestä tulevat esille selkeästi kansalaisen ja kuluttajan erilaiset suhteet palvelujärjestelmään. Kehittäjäasiakkuus perustuu kansalaisuuteen ja näkemykseen oikeudesta palveluihin.

### **3 KEHITTÄJÄASIAKKUUDEN PERUSTEITA**

Olen edellä kuvannut ja luonut pohjaa kehittäjäasiakkuudelle hyvinvointireformien kautta sekä käsittelemällä muutoksia asiakkuudessa. Tarkastelen tässä luvussa kokemusasiantuntijuutta, siirtyen samalla kohti kehittäjäasiakkuutta. Kuvaan seuraavaksi lyhyesti kokemusasiantuntijuuden historiaa ja sen jälkeen kehittäjäasiakkuuden sisältöjä, tasoja, perusteita sekä tehtäviä. Tarkastelen myös kokemustietoa, asiantuntijuutta ja deliberatiivista demokratiaa kokemustiedon jalostumisessa yhteisölliseksi tiedoksi tavoitteenaan vaikuttaa päätöksenteon kautta parempiin palveluihin.

#### **3.1 Kokemusasiantuntijuuden historia ja keskeiset käsitteet**

Historiallisesti kokemusasiantuntijuuden juuret voidaan kiinnittää aina antiikin Kreikkaan saakka (Beresford 2012, 22). Iso-Britannialla on merkittävä rooli kokemusasiantuntijuuden kehittämisessä. Kehittymistyö perustui vaikutteisiin, joita Iso-Britannia sai Pohjois-Amerikasta, Alankomaista ja Italiasta. Iso-Britannian vammaisliikkeiden yhteistä vaikuttamista ja vertaistukea 1960-luvulla voidaan pitää kokemusasiantuntijuuden esikuvana, joissa yhteiskunnallisen epäoikeudenmukaisuuden tiedostaminen oli toiminnan lähtökohtana. Vaikuttamisen toimintatavat vaihtelivat mielenosoituksista ja protesteista vertaisryhmien ja järjestöjen perustamiseen. Vammaisliikkeiden jälkeen aktivoituivat Iso-Britannian mielenterveyspalvelun käyttäjät 1970–1980 lukujen vaihteessa. (Branfield & Beresford 2006, viii; Beresford & Croft 2004, 61; Hietala & Rissanen 2015; Rissanen 2015, 199.)

Rissanen (2015) ja Leinosen (2012) mukaan myös suomalaisen kokemusasiantuntijuuden alkuna voidaan pitää britannialaisittain edunvalvontaa ja yhteiskunnallista vaikuttamista toteuttanutta, vuonna 1967 perustettua Marraskuun liikettä. Marraskuun liike oli yhdistys, joka toimi asunnottomien, juoppojen, vankien, koulukotilasten, varusmiesten, mielisairaiden, seksuaalivähemmistöjen ja muiden vallanalaisten ryhmien etujen puolustajana. Toimintatapoina olivat muun muassa järjestetyt keskustelutilaisuudet, erilaiset työryhmät ja kirjojen julkaiseminen. Liikkeen tavoitteena oli organisoida ihmisiä

ajamaan omia etujaan. (Rissanen 2015, 199; Leinonen 2012; 28–29.) Myöhempien vuosien kokemusasiantuntijuustoiminnan kehittymisen areenoina ovat toimineet potilas-, vammais- ja kansalaisjärjestöt. Suomen Mielenterveysseura on vanhin ja edelleen toiminnassa oleva järjestö, joka on perustettu vuonna 1897. Myös muut järjestöt ovat kehittämistyössään vahvistaneet ja osaltaan levittäneet kokemusasiantuntijatoimintaa eri muodoissaan. Niinpä suomalaisen kokemusasiantuntijuuden juuret voidaan paikantaa potilasjärjestöihin, vapaaehtoistyöhön, tukihenkilötoimintaan ja vertaistoimintaan. (Jankko 2008; Leinonen 2012; Rissanen 2013; Rissanen 2015; Hietala & Rissanen 2015; Meriluoto 2018b.) Nykymuotoisen kokemusasiantuntijuuden rantautumisen taustalla Suomeen on Meriluodon (2018a, 69) mukaan eräs alan pioneerista, emeritusprofessori Peter Beresford.

Kokemusasiantuntijuus tai kehittäjäasiakkuus eivät perustu akateemisiin tutkintoihin tai koulutukseen vaan laajasti ajateltuna jokainen meistä on oman elämänsä ja kokemuksensa asiantuntija. (Beresford & Salo 2008.) Kokemusasiantuntijuuteen kuuluu kokemuksen jalostuminen, jakaminen, hyödyntäminen tai sen avulla vaikuttaminen. (Rissanen & Puumalainen 2016, 6).

### **Kehittäjäasiakkuuden keskeiset käsitteet ja ulottuvuudet**

Tällä hetkellä saatavilla olevassa lähdekirjallisuudessa kuvataan palvelun käyttäjien kehittämistoimintaan osallistumista vielä yleisesti kokemusasiantuntija käsitteellä. Käytän tästä eteenpäin käsitteitä kehittäjäasiakasryhmä, kehittäjäasiakastoiminta ja kehittäjäasiakas. Korvaan näillä käsitteellä lähdekirjallisuudessa käytetyn käsitteen kokemusasiantuntija aina, kun se vain on mahdollista ilman, että mitään sisällöllisesti merkittävää katoaa. Pyrin tällä valinnalla lähentämään teoriaa ja tutkimustani. Tällä hetkellä on käynnissä myös käsitteellinen siirtyminen. Kehittämistyössä palvelun käyttäjien kutsumisesta kokemusasiantuntijoiksi ollaan siirtymässä kohti käsitteitä kehittäjä- tai vaikuttaja-asiakas. (Niskala & Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 145; Niskala & Kairala & Pohjola 2017, 4; Pohjola 2017, 210.) Käynnissä oleva siirtymä eri käsitteiden kesken selventää myös tässä tutkimuksessa fokustani sekä eri käsitteiden sisältöjä ja käytännön toimintaa. Tämän tutkimuksen keskiössä on kehittäjäasiakkuus, jolla

tarkoitan palvelun käyttäjien osallisuutta palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioinnissa.

Kehittäjäasiakkuudessa on kysymys yksinkertaisimmillaan siitä, että erilaisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioimisessa hyödynnetään palvelun käyttäjien ja heidän läheistensä omakohtaista tietoa, kokemusta ja voimavaroja sekä vertaistukea (Beresford 2012; Beresford & Croft 2004; Carr 2012; Fleming 2012; Hyväri & Salo 2009; Kostiainen & Ahonen & Verho & Rissanen & Rotko 2014; Rissanen 2013; Rissanen 2015, Rissanen & Puumalainen 2016, Meriluoto 2018b).

Kokemusasiantuntijuus/kehittäjäasiakkuus sisältää monia näkökulmia ja ulottuvuuksia. Eri näkökulmia ja ulottuvuuksia sekoittavat toiminnasta käytettävät erilaiset käsitteet, joilla voidaan tarkoittaa saamaa tai hyvinkin erilaisia toimintoja. Kokemusasiantuntijuutta ja kokemukseen perustuvaa toimintaa kuvaavia käsitteitä voidaan pitää avainterminä. Avaintermille on ominaista, että se kattaa suuren joukon ristiriitaisia, jopa vastakkaisia merkityksiä ja ilmiöitä. Avaintermi määrittyy myös positiivisesti, eikä sitä ole helppo vastustaa asettumatta moraalisesti epäilyttävään asemaan (Raitakari & Juhila & Günther & Kulmala & Saario 2012, 52; Williams 1975, ref. Feguson 2007, 38). Käsitteestä kokemusasiantuntija (expert by experience) on tullut kuitenkin yhä suositumpi ja laajasti käytetty. Käsitteellä viitataan sekä palvelun käyttäjiin että sosiaalityöntekijän ja palvelun käyttäjän väliseen suhteeseen. Englannissa Comission for Social Care Inspection (CACI) on rekrytoinut palvelun käyttäjiä avustamaan sosiaalipalvelujen arvioinnissa sekä sosiaalityön koulutuksessa juuri heillä olevan uniikin tiedon vuoksi. CACI on määritellyt mielenkiintoisella tavalla kokemusasiantuntijoiksi palvelun käyttäjien tai entisten käyttäjien lisäksi ne, jotka tarvitsevat palveluita, mutta joille niitä ei ole tarjottu tai joille tarjotut palvelut ovat olleet sopimattomia. Myös CACI:n määritelmään luetaan mukaan palvelun käyttäjien omaiset. (McLaughlin 2009, 8.)

Kokemukseen perustuvan toiminnan hajanaisuutta ja epäselvyyttä Suomessa kuvaa myös siitä käytettävien käsitteiden runsaus. Kokemusasiantuntijoista ja kokemukseen perustuvasta toiminnasta käytetään ainakin yli 30 eri käsitettä (kts. taulukko 3). Kostiainen & Ahonen & Verho & Rissanen & Rotko (2014) jakavat käytetyt käsitteet neljään eri ryhmään: vertaisuuteen liittyvät, koulutukseen liittyvät, asiakkuuteen ja kehittämiseen liittyvät sekä muut käsitteet.



VERTAISUUTEEN LIITTYVÄT	KOULUTUKSEEN LIITTYVÄT	ASIAKKUUTEEN JA KEHITTÄMISEEN LIITTYVÄT	MUUT
vertainen	kokemuskouluttaja	kokemusarvioija	KAT
vertsikka	koko	asiakasasiantuntija	<b>kokemusasiantuntija</b>
verto	kokemustiedottaja	potilasedustaja	kokemustutkija
vertaistoimija	kokemosaaaja	potilasasiantuntija	kuntoutuja- asiantuntija
vertaisryhmän ohjaaja	kokemuspuhuja	<b>kehittäjäasiakas</b>	erfarenhet expert
vertaisohjaaja	elävä kirja	asiakaskehittäjä	koulutettu kokemusasiantuntija
rinnalla kulkija	mentori	asiakasedustaja	konsultti
motivaattori		käyttäjä	vaikuttaja
vapaaehtoinen		kehittäjäasiantuntija	
mentori			

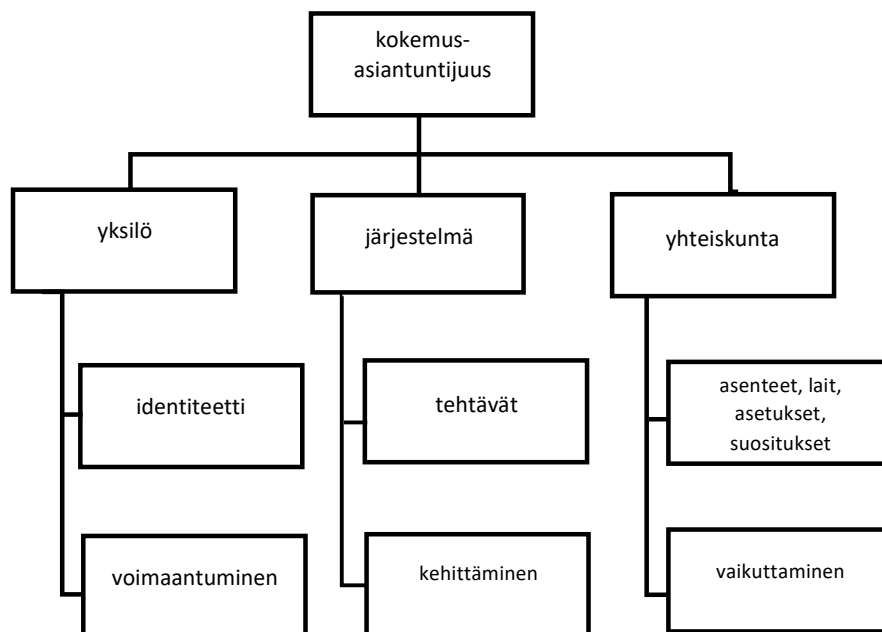
Taulukko 3. Kokemusasiantuntijoista käytettyjä käsitteitä (Kostiainen ym. 2014, 29).

Englanninkielessä kokemusasiantuntijuuteen liittyviä yleisesti käytettäviä käsitteitä ovat palvelun käyttäjä (service user), osallisuus (involvement) ja osallistuminen (participation). (kts. esim. Beresford, 2012; Carr 2012; Fleming 2012; McLaughlin 2009.) Termin service user involvement käyttöönotto tapahtui 1980-luvulla (Beresford 2012, 23). Edelleen sen käytöstä, sisällöstä, määritelmästä ja siitä ymmärretäänkö se myönteisessä ja positiivisessa mielessä, käydään julkisuudessa keskusteluja. (Beresford 2012; Carr & Beresford 2012; McLaughlin 2009.)

Kehittäjäasiakkuuteen sisältyviä näkökulmia voidaan tarkastella eri ulottuvuuksina tai tasoina. Kehittäjäasiakkuus voidaan jakaa yksilön, järjestelmän ja yhteiskunnan tasolle (kts. kuvio 1). Yksilöllisellä tasolla kokemusasiantuntijuus/kehittäjäasiakkuus tarkoittaa omakohtaista muutosprosessia ja uutta yksilöllistä sekä sosiaalista identiteettiä. Kokemusasiantuntijuus/kehittäjäasiakkuus näyttäytyy voimaannuttavana toimintana, kuntoutumisen välineenä ja jopa osana kuntoutumisprosessia. (Hietala 2018b; Hietala & Rissanen, 2017, 112; Kostiainen ym. 2016, Meriluoto 2018a; Rissanen 2015.) Kehittäjäasiakasryhmän tarkoitus ei ole olla kuntoutumisprosessia tukeva. On kuitenkin mahdollista, että kehittäjäasiakasryhmä on osallisuuden areena, jossa on voimaannuttavia ja vertaistuellisia piirteitä, tai että ryhmä tarjoaa kehittäjäasiakkaalle uudenlaista identiteettiä esimerkiksi asiantuntijana.

Järjestelmän tasolla kehittäjäasiakkuus tarkoittaa tehtävää ja roolia sosiaali- ja terveyspalvelujen tai työllistämistä tukevien toimien kehittämisessä. Toiminnan tavoitteina ovat palvelujärjestelmän kehittäminen ja asiakaslähtöisyyden lisääminen, ja niitä toteutetaan ottamalla palvelun käyttäjät mukaan toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arvioimiseen. Pyrkimyksenä on muuttaa työ- ja toimintatapoja palvelun käyttäjien omakohtaisten kokemusten kautta. (Rissanen 2015, 205–206; Meriluoto 2018a, 69; Niskala ym. 2015, 145; Rissanen & Puumalainen 2016, 6.)

Yhteiskunnallisen tason tavoitteena on ihmisten eriarvoisuuden ja yhteiskunnallisten rakenteiden kyseenalaistaminen. Toiminnan tavoitteena on kulloisenkin kohderyhmän aseman muuttaminen tai asenteisiin ja päätöksentekoon vaikuttaminen. Vaikuttamista voidaan toteuttaa poliittisessa järjestelmässä, järjestötoiminnassa, mediassa ja tutkimustoiminnassa. (Rissanen 2015, 204, 206.)



Kuvio 1. Kokemusasiantuntijuuden tasot (Rissanen 2012, 203).

Kokemusasiantuntijuutta määritellään yleensä tehtävien ja roolien kautta tai toiminnan kohderyhmän ja suuntautumisen perusteella (Rissanen 2015, 202). Rissanen (2015)

väitöskirjassaan esittämistä tasoista tässä tutkimuksessa tarkastellaan kehittäjäasiakkuutta yksilön ja järjestelmän tasolla. (Rissanen 2015, 202-204.) Tässä tutkimuksessa tarkastelussa ovat joko kehittäjäasiakas tai kehittäjäasiakasryhmä. Järjestelmiä ovat työllistymistä tukevien palvelujen ja sosiaali- ja terveystalvveluja kehittävät kehittäjäasiakasryhmät. Kehittäjäasiakkaiden tehtäväksi määrittyy toimintojen kehittäminen ja asiakaslähtöisyyden lisääminen. Toiminnan tavoitteita voi kuvata lähinnä paikallisiksi, eikä niinkään valtakunnalliselle tasolle yltäviksi tai lainsäädäntöön vaikuttaviksi. Yksilön tasolla kehittäjäasiakkuus voi olla osallisuutta ja voimaantumista.

### **Kehittäjäasiakastoiminta ja kehittäjäasiakas**

Kehittäjäasiakastoiminnan tavoitteena on palvelun käyttäjien eli asiakkaiden ja työntekijöiden yhdessä tekemä palvelujen suunnittelu, kehittäminen ja arviointi. Kehittäjäasiakastoiminnassa kehittäjäasiakkaat tuovat omat kokemuksensa ja kehittämisehdotuksensa prosessiin. (Flippa & Hietanen 2013; Jäppinen 2011; Larjovuori & Nuutinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2012; Niskala ym. 2015; Niskala ym. 2017.) Yksi tapa hyödyntää palvelun käyttäjien kokemuksia kehittämistoiminnassa ovat kehittäjäasiakasryhmät. Kehittäjäasiakasryhmän toimintaa voivat olla esimerkiksi toimiminen vaikuttamisryhmänä, prosessiryhmänä, tiedotusryhmänä tai kehittäjäkahvilaryhmänä. (Flippa ym. 2013, 460.) Kehittäjäasiakastoimintaa toteutetaan erilaisina asiakasfoorumeina (kts. esim. Larjovuori Nuutinen, Heikkilä-Tammi, Manka 2012), kansalaisraateina (kts. esim. Valkama & Raisio, 2013; Värttö ym. 2015) ja kehittäjäasiakastoimintana (kts. esim. SOS-hanke 2015; Niskala & Savilahti 2013; Niskala & Kairala & Pohjola 2017.) Palvelun käyttäjät toimivat kokemusasiantuntijoina lisäksi myös vertaistuen antajina (esim. Rissanen 2015), mutta tämä näkökulma ei ole tämän tutkimuksen kohteena.

Kehittäjäasiakastoiminnan tavoitteita voivat olla 1) palvelun käyttäjien ja työntekijöiden sekä johdon kohtaaminen kehittämistyössä; 2) tiedon tuottaminen palvelujen saatavuudesta, toimivuudesta ja vaikuttavuudesta; 3) vaikuttaminen päätöksentekoon (Niskala & Savilahti 2013, 4) sekä 4) asiakkaiden voimaantuminen sekä omassa elämässä että suhteessa palvelujärjestelmään. (Toikko 2011, 104; Meriluoto 2018b, 16.)

Kehittäjäasiakasryhmän ja ammattilaisten välistä toimintaa voidaan tarkastella myös toimija- ja käyttäjälähtöisen kehittämisen kautta. Toimija- ja käyttäjälähtöisessä kehittämisorientaatiossa juuri palvelun käyttäjät ovat keskeisessä roolissa muiden toimijoiden lisäksi. Lähtökohtana on ajatus, että kehittämistoimintaan osallistuvat kaikki ne, joita asia ja kehittämisen kohde koskettaa. (Toikko 2009; Toikko & Rantanen 2011, 164–165.)

Palvelun käyttäjien roolit ja tehtävät kehittäjäasiakkaana vaihtelevat ja muotoutuvat toiminnan tarkoituksen mukaisesti. Tehtäviin ja rooleihin vaikuttavat yksilön oma kiinnostus, valmiudet, taidot ja pohjakoulutus. Kehittäjäasiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, jolloin osallistujat säätelevät itse osallistumistaan, sen intensiteettiä ja kestoja sekä tehtävien vastaanottamisen ehtoja (Hietala & Rissanen 2015, 14–15).

Kehittäjäasiakkaan tehtäviä ja rooleja voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Rissanen (2013) on jakanut tehtävät kouluttajana toimimiseen, kehittämiseen, tiedottamiseen ja arviointiin. Vastaavasti kokemusasiantuntijan rooleja voivat olla tukihenkilönä toimiminen, vertaispalveluohjaaja, vertaisohjaaja, kokemusammattilainen tai ryhmänohjaaja ja ammattilaisen työpari. (Rissanen 2013, 15–16.) Lisäksi kokemusasiantuntijan roolina voivat olla kokemuskouluttajuus tai esimerkiksi tukihenkilönä toimiminen (Hietala & Rissanen 2015, 20–26).

Kehittäjäasiakkuuden toteutuminen vaatii tiettyjä edellytyksiä. Näitä ovat Pohjolan (2017) mukaan rakenteet, tieto ja omistajuus. Kehittäjäasiakkuuden toteutuminen edellyttää sitä tukevia palvelujärjestelmän rakenteita. Jos asiakkaat halutaan mukaan palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun, tarvitaan osallisuutta mahdollistava yhteistyörakenne, toiminnallinen tila yhteiseen työskentelyyn, riittävästi paneutumista ja aikaa sekä muiden toimijoiden tukea. Toimintaa tukevia rakenteita ovat asiakasraadit, kehittäjäasiakasryhmät ja esimerkiksi kansalaisfoorumit. Tällä hetkellä tarvitaan osallisuuden mahdollistavia rakenteita, joissa asiakkaat voivat osallistua tasavertaisina toimijoina kehittämiseen. Kehittäjäasiakastoiminta asettaa myös asiantuntijuuden perustana olevan tiedon uudenlaisen jäsentämisen kohteeksi, koska perinteinen ammattilaisten asiantuntijatieto täydentyy kehittämisprosessissa ihmisten oman elämän tiedolla. Palvelujen kehittämisessä ja niihin vaikuttamisessa kehittäjäasiakkuus merkitsee myös asiantuntijuuden omistajuuden uudelleen jäsentämistä. Kehittäjäasiakasryhmän toiminnassa

kehittäjäasiakkaat ja ryhmää vetävät ammattilaiset rakentavat asiantuntijuutta yhdessä. (Pohjola 2017, 214–217.) Kehittäjäasiakasryhmän eri toimijoiden rooleja voidaan tarkastella seuraavasti:

Toimijat	
Kehittäjäasiakas	Sosiaalityöntekijä
Toiminnan lähtökohta	
Omat palvelukokemukset Oman elämän asiantuntijuus	Työkokemus Ammatillinen asiantuntijuus
Muutostyön kohde	
Palvelujen parantaminen	Palvelun hyvä toteutuminen
Vastuu	
Oman kokemuksen rehellinen kertominen	Viranomaisvastuu
Hyöty	
Palvelujen parantuminen	Osallistamisen asiantuntijuuden lisääntyminen

Taulukko 4. Toimijoiden roolit kehittämiskumppanuudessa (mukaillen Niskala ym. 2015, 147.)

Kehittäjäasiakkaan toiminnan lähtökohtana kehittäjäasiakasryhmässä ovat omat palvelukokemukset. Kehittäjäasiakkaan työn toiminnan kohteena on palvelujen parantaminen. Vastuiksi Niskala ym. nostavat oman kokemuksen rehellisen kertomisen. Hyöty yhteisestä toimijuudesta ammattilaisten kanssa näkyy palvelujen parantumisena. (Niskala ym. 2015, 147.)

Käsitteenä kehittäjäasiakas on jo vakiintumassa käyttöön, ja sillä tarkoitetaan henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta suunniteltavasta, arvioitavasta tai kehitettävästä palvelusta tai asiasta. Kokemus on karttunut esimerkiksi palvelun käyttäjänä tai omaisena. (Niskala ym. 2015; Niskala ym. 2017, 3; Hietala & Rissanen 2015; McLaughlin 2009; Niskala & Savilahti 2013; Rissanen 2013; Rissanen 2015; Simmons & Bichall 2005;

Toikko 2012b.) Tähän tutkimukseen osallistuneilla kehittäjäasiakkailla on kokemusta sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä työllistymistä tukevien palvelujen käytöstä.

Käsitteenä kokemusasiantuntija on ongelmallinen silloin, kun asiantuntijuutta ryhdytään rajaamaan. Rajausta johtaa kysymykseen siitä, kuka määrittelee kokemusasiantuntijan pätevyyden ja millaisilla kriteereillä rajauksia tehdään. Keskustelua herättää myös se, miten paljonko kehitettävän palvelun käyttöä ja kokemuksia vaaditaan kokemusasiantuntijuuden pohjaksi. (Carr & Beresford 2012, 11; McLaughlin 2009, 8.) Kehittäjäasiakkaille tarjotaan kehittäjänä toimimiseen erilaisia lyhyitä valmennuksia, jotka ovat huomattavasti lyhyempiä, kuin kokemusasiantuntijakoulutus. (Tuomisto & Rännäli 2017, 175.)

Kehittäjäasiakkaat saavat usein pääasiallisen toimeentulonsa sosiaaliturvaetuksista, kuten työttömyyspäivärahasta, asumistuesta, toimeentulotuesta jne. (Hietala & Rissanen 2015, 15.) Kehittäjäasiakkaana toimiminen edellyttää omien kokemusten reflektointia ja kykyä ja taitoa käyttää omia kokemuksia kehittämistyön välineenä. (Rissanen 2013, 14.) Kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohdista johtuen sen asema ammattimaisen toiminnan ja palkkatyön sekä kansalaistoiminnan ja vapaaehtoistyön välimaastossa on haastava (Hietala & Rissanen 2015, 16).

### **3.3 Kokemustieto ja deliberatiivinen demokratia**

Kokemukset, kokemuksellisuus, elämykset ja kokemustieto ovat viime vuosina nousseet esille monilla talouden ja yhteiskunnan alueilla (Nieminen 2014a, 32). Tieto siitä, miten esimerkiksi sosiaalityö tai työllistämispalvelut toimivat, ja miltä ne palvelun käyttäjistä tuntuvat, on niillä, jotka käyttävät tai ovat käyttäneet kyseisiä palveluita. Ammatillaisen ja palvelun käyttäjien välisen suhteen muuttumiseen kiinnittyy myös palvelun käyttäjällä olevan tiedon merkityksen muutos. (Hänninen ym. 2005.) Toikon (2011, 113; 2012b, 7) mukaan palvelun käyttäjien kehittäjäasiantuntijuuden myötä on asiantuntijuuden kentälle ja kehittämistoimintaan tullut uusi tiedon ja asiantuntijuuden laji.

Lehtosen (2013) mukaan asiantuntijuutta on perinteisesti tarkasteltu ammattilaisten näkökulmasta. Asiantuntijuutta on määritelty kytkemällä se instituutioihin, mikä on tuonut

asiantuntijatiedolle auktoriteettiaseman. Asiantuntijuudessa onkin syytä korostaa osaamisen ulottuvuutta ja sosiaalista positiota, jolloin asiantuntijuus syntyy erontekona muihin; asiantuntijaroolin saavuttaakseen toimija tarvitsee ympärilleen muita tahoja, jotka tunnustavat asiantuntijalla olevan erityistä, muilta toimijoilta puuttuvaa tietoa. Lehtonen (2013, 206) esittää myös mielenkiintoisen kysymyksen: Miltä pohjalta voidaan tehdä ero asiantuntijatiedon ja kokemuksellisen tiedon välille? (Lehtonen 2013, 206.) Kehittäjäasiakkaalla on erityistä kokemuksellista tietoa, kuten esimerkiksi kokemus työttömyydestä, jota ei yleisesti ole työllistämistä tukevan toiminnan kuntaorganisaatioon kuuluvalla asiantuntijalla tai päättäjillä. Kehittäjäasiakasryhmän toimintaa vetävän ammattilaisen asiantuntijuus koostuu erilaisista aineksista, kuin kehittäjäasiakkaan. Ammatillisen asiantuntijuuden elementtejä ovat formaali tai teoreettinen tieto, käytännöllinen tai kokemuksellinen tieto ja itsesääteilytieto. (Tynjälä & Nuutinen 1997, 184–185). Eteläpellon (1997) mukaan esimerkiksi sosiaalityön ammattilaisten asiantuntijuus sisältää myös kokemukseen perustuvan elementin, joka syntyy käytännön työssä erilaisissa ongelmanratkaisutilanteissa saatujen kokemusten kautta (Eteläpelto 1997, 98–99).

Kokemustiedon määritelmä voidaan johtaa klassisesta tiedon määritelmästä, jonka mukaan tieto on hyvin perusteltu tosi uskomus. Tavallisesti hyvin perusteltu ja tosi viittaavat siihen, että kielellisesti ilmaistu uskomus vastaa oikealla tavalla lauseen kohdetta (objektia). Tiedonmuodostusprosessi kokemustiedosta ei ole niin yksinkertainen kuin tiedon määritelmän perusteella voidaan ajatella, sillä tosiasioita koskevat lauseet eivät ilmene ihmisen mielessä välittömästi. Lopullista tiedon muodostusta edeltää aistien kautta saatu data sekä mielessä tapahtuva datan tulkinta, jonka pohjalta muodostetaan sitä informaatiota, joka toimii tiedon muodostuksen perustana (Nieminen 2014a, 33). Raivio (2018, 27) määrittelee kokemustiedon ammattilaisen tiedon vastakohtaksi tai subjektiiviseksi ja erittelemättömäksi tiedoksi. Kokemustieto eroaa asiantuntijoiden palvelujen vaikuttavuutta tai toimivuutta koskevasta tiedosta siinä, että se kattaa esimerkiksi sairastumista, päihderiippuvuutta ja toipumista koskevat, mutta myös palvelujen käytöstä nousevat kokemukset.

Kokemustiedon asemointi toisarvoiseksi ja epäluotettavaksi tiedoksi herättää kysymyksen siitä, miten kokemustiedosta muodostetaan luotettavaa objektiivista tietoa. Saari &

Viinamäki & Antikainen (2014) esittävät kokemustiedon muutosprosessiksi lähestymistavan, jossa kokemustiedon tuottamista tarkastellaan historiallisesti muuttuvana yhteisöllisenä käytäntönä. Lähestymistavassa perusteena on kokemustiedon tuottamisen kehittäminen, johon osallistuvat 1) palvelun käyttäjät, 2) ammattilaiset ja 3) kehittämisestä erityisesti vastaavat toimijat, jotka voivat olla ulkopuolisia konsultteja tai tutkijoita. Nämä tahot oppivat jakamistaan kokemuksista yhdessä toistensa kanssa tasavertaisina yhteistyökumppaneina. Tavoitteena on kokemustiedon tuottamiseen osallistuvien toimijoiden vapautuminen epärationaalisista, vääristyneistä ja epäoikeudenmukaisista rakenteista, jotka rajoittavat kokemustiedon tuottamista. (Saari ym. 2014, 62–63.)

Suomessa kokemustiedosta ja sen merkityksestä hyvinvointipalvelujen kehittämisessä käytävässä keskustelussa sanalla kokemustieto tarkoitetaan yleensä tietoa, 1) joka on kansalaisella, erityisesti palvelun käyttäjällä, olevaa arvokasta ei-professionaalista tietoa palveluista; 2) jonka vahvuus on, että sen haltija tarkastelee asioita subjektiivisesta näkökulmasta palvelun käyttäjänä, kun taas ammattilaisella olevan yleisen teoreettisen tiedon vahvuus on se, että asioita tarkastellaan objektiivisesta näkökulmasta ja 3) jota tulee hyödyntää palvelujen kehittämisessä, mikä edellyttää kaikkien palvelujen kehittämiseen osallistuvien yhtäaikaista sitouttamista sen hyödyntämiseen. Edellä esitetyn mukaan kokemustiedolla tarkoitetaan siis tietoa, joka on arvokasta, erityisesti palvelun käyttäjien hallussa olevaa subjektiivista, ei-ammattillista tietoa heidän käyttämistään palvelusta. (Saari ym. 2014, 59.) Kokemustieto määritellään myös seuraavasti: kokemustieto on hyvin perusteltu tosi uskomus. Siihen, sisältyy omakohtaista kokemusta niistä objektiivisista asioiden tiloista, joihin tieto kohdistuu (Nieminen 2014a; 2014b).

Nylundin (1999) tarkastelee tiedon lajeja maallikko-, kokemus- ja asiantuntijatietona. Maallikkoasiantuntijuudella tarkoitetaan yleensä arkipäivän tietoa. Asiantuntijoiden tieto perustuu koulutukseen ja oppimiseen, ja palvelun käyttäjien kokemustieto pohjautuu kokemuksiin. Seuraavassa taulukossa (taulukko 5) esitellään tarkemmin näiden tiedonlajien erityispiirteitä.



<b>Maallikkotieto arkipäivän tieto</b>	<b>Kokemustieto kokemuksiin perustuva tieto</b>	<b>Asiantuntijatieto koulutukseen ja oppimiseen perustuva tieto</b>
objektiivinen tieto ilmiön kokeminen ulkopuolisena	subjektiivinen tieto ilmiön kokeminen sisältäpäin	objektiivinen tieto ilmiön tarkastelu ammattillisesta näkökulmasta
toisen käden tieto: perhe, osallisuus ja mediat, tutkijat, ammattilaiset	ensikäden tieto omistajuus kokemukseen	toisen käden tieto koulutuksen kautta
usko omaan mielipiteisiin	usko omien kokemusten merkittävyyteen, kuulumisen ja jakamisen kokemukset	usko kokemustietoon, teoreettisiin selityks malleihin

Taulukko 5. Maallikko- kokemus- ja asiantuntijatieto (Nylund 1999; ref. Mikkonen 2011, 209).

Pohjola (2017, 216) nimeää kehittäjäasiakkaiden henkilökohtaisen kokemustiedon maallikkotiedoksi. Kehittäjäasiakasryhmään osallistuvien kehittäjäasiakkaiden kokemustiedon paikannan tässä tutkimuksessa selkeästi Nylundin tapaan kokemustiedoksi.

Ilman asiakkaiden keskinäistä toimintaa ei muodostu kollektiivista kokemustietoa. Kehittäjäasiakasryhmässä yksittäisen asiakkaan käsitykset saavat vahvistusta muilta ryhmän jäseniltä. Kehittämistyössä siis tarvitaan palvelun käyttäjien käsitysten jakamista ja niiden jalostamista kohti sosiaalista tietoa. Kollektiivinen kokemustieto on tällöin vankempaa kuin yksittäiseen kokemukseen perustuva tieto (Toikko 2012b). Tavoitteena erilaisissa kehittäjäasiakkuuden malleissa on ammattilaisten tiedon ja kehittäjäasiakkaiden kokemustiedon välinen vuorovaikutus. Tätä ei voida saavuttaa eriyttämällä palvelun käyttäjien toimintaa ja ammattilaisten toimintaa toisistaan (Toikko 2009, 3). Tällaisina tiedon ja kokemusten jakamisen paikkoina voivat toimivat esimerkiksi erilaiset kehittäjäasiakasryhmät ja erilaiset asiakasraadit ja -foorumit. Käsite toinen tieto on virallisen ja kohteistavan tiedon vastakohta ja perustuu asianosaisuuteen. Toisen tiedon voidaan nähdä toimivan yhteiskuntapolitiikan kriittisenä äänenä tai sen marginaalisuutta synnyttävien vuotokohtien paikantajana. Toinen tieto perustuu ihmisten arkeen ja kokemuksiin. Kokemusten jakaminen on toimivaa samoin asioita tarkastelevien kanssa

(Juhila 2006, 105–106). Myös Törrösen (2005, 21) mukaan kannattaa koota virallista tietoa haastavaa toista tietoa huono-osaisten itsensä tuottamana.

Kaikkea tietoa tulee arvioida kriittisesti. Kokemustiedon luotettavuutta pohtiessaan Saari, ym. (2014) ovat päätyneet siihen, että erityisesti palvelun käyttäjillä oleva arvokas, ei-ammattillinen ja palveluja koskea kokemustieto ei näytä olevan luotettavaa tietoa. Perusteina he pitivät näkemyksiä epäluotettavasta tiedosta sekä tutkimuksen ja tieteellisen tiedon hankinnasta ja eroista. He kuitenkin viittaavat pohdinnoissaan kokemustiedon luotettavuudesta Stephen W. Draperin (1988, 15–31) näkemyksiin tavallisten ihmisten toimesta tapahtuvaan selittämiseen. Draperin mukaan selittäminen on aina tavalla tai toisella sosiaalinen tapahtuma, koska jokin asian, tapahtuman tai muun vastaavan ilmiön selittäminen ilmaisee henkilökohtaisia tavoitteita tai päämääriä, jotka ovat tavallisesti luonteeltaan sosiaalisia. Huolimatta siitä, vaikka selityksen antaja ei osaisi nimetä sosiaalista motiivia selitykselleen, voidaan selitettyjen yksityiskohtien kuvaamista tai relevanttien tosiasioiden paljastamista selittäen pitää yhtä pätevänä akateemisessa kuin ei-akateemisessakin selittämisessä. (Saari ym. 2014, 60–62.)

Palvelun käyttäjien asiantuntijuuteen kiinnittyy asiantuntijuuden yhteisöllinen ominaisuus. Asiantuntijuus on tässä tapauksessa laajemman joukon toiminnan ominaisuus, jossa korostuvat sosiaalinen vuorovaikutus ja oppiminen (Breiter & Scardamalia 1993, 21–22). Yhteistoimintaa kehittäjäasiakkaiden ja ammattilaisten välillä voidaan kuvata esimerkiksi käsitteillä jaettu asiantuntijuus, rajoja ylittävä asiantuntijuus tai verkostoasiantuntijuus. Edellä olevilla käsitteillä tarkoitetaan toimintaa, jossa asiantuntijat jakavat suunnitelmiin, tietoon, ja tavoitteisiin liittyvä älyllisiä voimavaroja. Tällä pyritään saavuttamaan jotakin, jota yksittäinen ihminen ei pystyisi toteuttamaan (Krook 2006). Kehittäjäasiakkuudessa toteutuu jaettu toimijuus, joka yhdistää asiakkaiden ja työntekijöiden kokemustiedon ja ammatillisen osaamisen (Laitinen & Niskala 2013, 12). On tärkeää, että hyvinvointipalvelujen kehittämisessä hyödynnettävä kokemustieto on luotettavaa.

### **Deliberatiivinen demokratia**

Deliberatiivinen demokratia on tähän tutkimukseen sopiva teoria kokemustiedon jalostumisen tarkasteluun kehittäjäasiakasryhmien toiminnassa. Deliberatiivinen

demokratia suomennetaan pohdiskelevaksi, harkitsevaksi tai keskustelevalaksi demokratiaksi (Rask, Raisio & Jäske 2017; Roivainen 2015; Raisio & Valkama 2013; Vartiainen ja Raisio, 2011, 11). Termi deliberaatio sisältää tarkan harkinnan, syvällisen pohdinnan ja perusteellisen keskustelun lisäksi ajatuksen uudenlaisten käsitysten ja tulkintojen syntyminen mahdollisuudesta (Vartiainen & Raisio 2011, 11, 13). Deliberatiivinen keskustelu tarkoittaa Karjalaisen (2012) mukaan vastaavasti puntaroivaa ja harkitsevaa keskustelua, jossa kaikki näkemykset ovat yhdenvertaisia keskustelijasta riippumatta. Deliberatiivisessa keskustelussa on myös mahdollista, että osallistujat voivat muuttaa omaa mielipidettään toisen perustelut kuultuaan. (Karjalainen 2012, 11.)

Kansainvälisessä demokratiatutkimuksessa on jo pitkään puhuttu deliberatiivisesta käänteestä, jolla tarkoitetaan kehityssuuntaa äänestyskeskeisestä demokratiasta kohti keskustelevaa demokratiaa. (Niinikoski & Setälä, 2012; Vartiainen & Raisio, 2011; Rask ym. 2017; Roivainen 2015.) Deliberatiivisesta demokratiasta on kehittynyt viime vuosikymmeninä demokratiapoliittinen liike. Liikkeen kannattajia ovat tukijoiden lisäksi edustajat niin valtionhallinnosta, liike-elämästä, järjestöistä. Demokratialiikkeen pyrkimyksenä ovat 'uuden demokratian' kokeilut ja julkista harkintaa tukevien demokratiainnovaatioiden kehittäminen. Deliberatiivisia toimintamalleja kokeillaan ja otetaan käyttöön eri puolilla maailmaa (Rask ym. 2017).

Deliberatiivisessa demokratiassa on siis kysymys yhteisöllisistä tavoista käsitellä asioita ja tehdä päätöksiä (Elstub 2009; Niinikoski & Setälä 2012; Roivainen, 2015; Valkama & Raisio 2013; Vartiainen & Raisio 2011; Värttö ym. 2015). Deliberatiivisen demokratian edistäminen edustuksellisen demokratian rinnalla antaa mahdollisuuden myös huono-osaisten ryhmien ja kansalaisten äänen vahvistamiseen päätöksenteossa ja hyvinvointipalvelujen arvioinnissa (Roivainen, 2015, 176). Deliberatiivisen demokratian klassinen ideaali konkretisoituun Vartiaista ja Raisiota suoraan lainaten (2011) seuraaviin seikkoihin:

- Deliberatiivisessa tilanteessa joukko ihmisiä kokoontuu yhteen käsittelemään valittua asiaa tai ongelmaa.
- Saapuessaan paikalle heillä on kullakin oma näkemyksensä siitä, miten kohteeksi valittu asia tulisi ratkaista. Tarkoitus on kuitenkin se, että osallistujat pohtivat ja keskustelivat valitusta asiasta avoimesti ja toisiaan kunnioittaen.

- Tavoitteena on, että keskusteluja ohjaa kognitiivinen järkeily, ei vallankäyttö. Osallistujat ovat toki alttiita ryhmän vaikutuksille. Ryhmävaikutukset näkyvät kuitenkin vain siinä mielessä, että osallistujat voivat olla valmiita muuttamaan omia mielipiteitään silloin, kun faktat ja perustellut argumentit antavat siihen aiheita.
- Osallistujien oman edun tavoittelu häviää keskustelun fokuksessa konsensuskseen ja yhteiseen hyvään. Kun osallistujat vaihtavat mielipiteitä ja kuuntelevat toistensa perusteluja he päätyvät lopulta yhteiseen näkemykseen siitä, miten deliberaation kohteena ollut asia kannattaisi ratkaista (Vartiainen & Raisio, 2011, 13).

Deliberatiivisessa demokratiassa tärkeää on vaatimus inklusiivisuudesta eli osallistujaryhmän edustavuudesta: osallistujien tulisi edustaa yhteiskunnan tai kohderyhmän jäseniä mahdollisimman hyvin. Toinen tärkeä ja tarkentava kriteeri on deliberatiivinen keskustelu itse. Laadukkaalle deliberatiiviselle keskustelulle määritellään viisi standardia, joita ovat;

- käytettävissä olevan informaation tarkkuus ja relevanssi,
- keskustelujen monipuolisuus, sisältäen argumentoinnin ja vasta-argumentoinnin,
- osallistujien mielipiteiden monipuolisuus,
- osallistujien tunnollisuus, joka tarkoittaa, että keskustelijat sitoutuvat aidosti punnitsemaan toistensa argumentteja,
- jokaisen osallistujan mielipiteiden huomioiminen, mikä tarkoittaa sitä, että osallistujat punnitsevat toistensa argumentteja (Vartiainen & Raisio 2011; Värntö ym. 2015).

Deliberatiivisen demokratian toimintojen vaikuttavuutta voidaan arvioida instrumentaalisten ja ekspressiivisten arvojen näkökulmasta. Instrumentaaliset arvot huomioivat deliberaatioprosessin lopputuloksen, päätöksenteon. Ekspressiiviset arvot huomioivat varsinaisen deliberaatioprosessin. Päätöksenteon vaikutusten ohella kansalaisfoorumeita tutkittaessa on huomattu myös muita deliberaation vaikutuksia. Demokraattisen deliberaation on oletettu laajentavan osallistujien näkökulmia tarkasteltavista asiakysymyksistä, lisäävän ymmärrystä toisten arvoja moraalisia kantoja kohtaan sekä edusauttavan kansalaisten voimaantumista. Tutkimukset osoittavat, että deliberatiiviset foorumit auttavat osallistujia näkemään asioita toisten näkökulmasta. (Niinikoski & Setälä 2012, 264; Valkama & Raisio 2013; Värntö ym. 2015.)

Deliberatiivinen demokratia saa osakseen myös kritiikkiä. Niinikosken ja Setelän (2012) mukaan kansalaisfoorumit ovat tyypillisiä top-down hankkeita, eli niitä järjestetään politiikan teosta vastaavien virkamiesten ja politikkojen aloitteesta ja heidän itsensä määrittelemistä kysymyksistä. Deliberatiivinen demokratia saa osakseen myös väitteitä, että niillä pyritään vaijentamaan kriittisen kansalaisyhteiskunnan äänet. Deliberatiivisten kansalaisfoorumien järjestäminen antaa päättäjille mahdollisuuden väittää, että kansalaisia on kuultu päätöksen valmistelussa (Niinikoski & Setälä 2012; 264).

### **3.4 Kehittäjäasiakkuuden haasteet ja kriittiset näkemykset**

Viime vuosina kiinnostus palvelun käyttäjien osallistumisen vaikutuksiin ja tuloksiin on kasvanut niin käytännöissä, teoriassa kuin ideologisestikin (Beresford & Carr 2012, 11). Tällä hetkellä kehittäjäasiakasryhmän toiminnasta ja sen vaikuttavuudesta on kuitenkin saatavilla vielä hyvin vähän tutkimustuloksia. Ensimmäisiä suomalaisia vaikuttavuustutkimuksia on Hervannan kansalaisraadın toiminnan arviointi. (Värttö ym. 2015.) Värtön ym. artikkelin mukaan deliberatiivisen demokratian ekspansiiviset arvot, kuten kansalaisraadın yhteisen äänen löytyminen, yhteisöllisyys, kansalaistaidot, kanava omien huolien esiin tuomiseen ja ymmärrys yhteiskunnan toiminnasta lisääntyivät. Vastaavasti kansalaisraati pettyi instrumentaalisten arvojen toteutumattomuuteen eli päättäjien suhtautumiseen kansalaisraadın julkilausumaan ja kohtaamiseen sekä annettujen ehdotusten vähäiseen huomiointiin. (Värttö ym. 2015, 85–86.)

Kehittäjäasiakastoiminnan ollessa vielä melko uutta, liittyy siihen erilaisia haasteita. Haasteet liittyvät kehittäjäasiakastoiminnan toteutukseen, kokemustiedon todelliseen hyödyntämiseen ja toimintaan osallistumisen korvaamiseen. Uutta toimintaa tulee tarkastella myös kriittisesti. Toikon (2012a) mukaan käyty keskustelu palvelun käyttäjien osallistumisesta lupaa varsin paljon, mutta usein kuitenkin palvelujen kehittäminen ja asiakkaiden osallistuminen on nähty ikään kuin kahtena erillisenä projektina. Palvelun käyttäjät ovat osallistuneet ja tuottaneet tietoa, mutta sitä ei ole hyödynnetty varsinaisessa kehittämistoiminnassa. Toisaalta palvelun käyttäjien tietoa on pidetty maallikkotietona, jolle tasolle se on jäänytkin (Toikko 2012a, 126–128). On myös mahdollista, että

palvelunkäyttäjien mahdollisuutta osallistua rajataan niin, että se ei uhkaa professioiden valtaa. Toimintaan liittyy lisäksi näennäisosallistumista, joka on ollut vahvasti läsnä monissa kokeiluissa. Tuleekin pohtia, missä mielessä kehittäjäasiakkaiksi edenneet asiakkaat edustavat perusasiakkaiden intressiä. Tutkimusten mukaan kansalaiset eivät innostu näennäisosallistumisesta. Jos ihmisten halutaan osallistuvan, osallistumisen pitää olla todellista ja tuottaa hyötyä. (Branfield & Beresford 2006; Kansalaisyhteiskunta 2006-toimikunta 2005, 45.)

Korvela (2012) näkee, että osallistumisen sijaan palvelun käyttäjiä osallistetaan, koska hallinto haluaa heidän osallistuvan. Kysymys on silloin osallistumisen sijaan hallinnollisesta osallistumisesta eikä aidosta demokraattisesta poliittisen järjestelmän syötteestä. Korvela myös väittää, että kyse on enemmän legitimitetin tuottamisesta hallinnolle kuin huoli kansalaisten osallistumismahdollisuuksien parantamisesta. Osallistumisen tapahtuessa hallinnon toiveesta ja sen määrittämissä asioissa, johtaa se uusien osallistumisen tapojen epädemokraattisuuteen. Tällöin kansalaisten tasavertaisuus kärsii, koska hallinto voi osallistaa haluamiaan ryhmiä ja jättää osallistamatta toisia. (Korvela 2012)

Tällä hetkellä Hennalan (2012) mukaan viranomaisilla on tahtoa asiakaslähtöisten palvelujen suunnitteluun. Puutteena on kuitenkin se, että heiltä puuttuu tietoa ja taitoa sen toteuttamiseen. Viranomaiset vähättelevät käyttäjien merkitystä ja roolia julkisten palvelujen kehittämistyössä, ja huolena näyttää olevan jopa vallan menettäminen tai kansalaisten tasa-arvoisen kohtelun vaarantuminen, jos käyttäjien näkökulmalle annetaan mielipidettä vahvempi merkitys (Hennala 2012; 33, 45, 100). Näyttää myös siltä, että viranomaisten oma sitoutuminen kehittämisprosesseihin jää osin puutteelliseksi, vaikka he lähtevät rohkeasti kokeilemaan käyttäjää osallistavia palvelujen kehittämistapaoja (Laitila & Pohjola 2013, 12).

Kehittäjäasiakastoiminnan haasteina ovat myös palkkioiden ja palkkojen maksamiseen liittyvät sekä erilaisten sosiaaliturvaetuuksien ja ansiotulojen yhteensovittamiset. Kehittäjäasiakastoimintaan osallistuminen voi esimerkiksi vaarantaa, pienentää tai viivästyttää ihmisen pääasiallisena tulona olevien sosiaaliturvaetuuksien maksamista. Muita haasteita ovat kokemusasiantuntijoiden rooli, koulutus, työnohjaus,

vastuukysymykset, vakuutukset ja työsopimukset (Rissanen 2013, 17–18). Toimintaa kuvaavissa keskusteluissa sekoittuvat myös osallisuuden ja osallistumisen käsitteet. Kehittäjäasiakastoimintaan liittyy myös ns. näennäisosallistumista, eli käytännössä palvelunkäyttäjien ideat eivät siirry eri syistä käytännön toimintaan. (Branfield & Beressford 2006, 34.)

Tritter (2009) on tutkinut potilaiden ja kansalaisten osallistumista terveydenhuollon palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä. Iso-Britanniassa on haluttu lisätä kansalaisten suoraa osallistumista palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Palvelunkäyttäjien toiveet ja kokemukset ovat korvaamassa managerialismin ja hallinnon asiantuntemuksen palvelujen uudistamisen perustana. Julkisten palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä kansalaisten osallistumisen edistämiseksi on jo pitkä historia. (Tritter 2009, 210–212.)

Tritterin mukaan kansalaisten osallistuminen on hyväksi. Olennaista kuitenkin on, että osallistumisen hyväksymisessä on ammattilaisiin rooleihin liittyviä eroja. Toisin sanoen huolimatta siitä, että ammattilaiset pitävät osallistumista arvokkaana, erilaiset ammatilliset roolit, vastuut ja suhteet vaikuttavat siihen, pidetäänkö käyttäjien osallistumista palvelujen arviointiin ja kehittämiseen hyväksyttävä. Ristiriitainen suhtautuminen kansalaisten osallistumiseen johtuu osin siitä, ettei sen positiivisista vaikutuksista ole selkeää näyttöä. (Tritter 2009, 214–215.)

## 4 KEHITTÄJÄASIAKKUUDEN TUTKIMINEN OSALLISUUTENA

Tarkastelen tässä luvussa yhtä tutkimuksen keskeistä käsitettä, osallisuutta. Avaan myös lyhyesti muutamia osallistumiseen läheisesti liitettyjä muita käsitteitä. Esittelen lisäksi kuusi osallisuuden erilaista mallia, joista kolmea tarkastelen tarkemmin kehittäjäasiakkuuden pohjana.

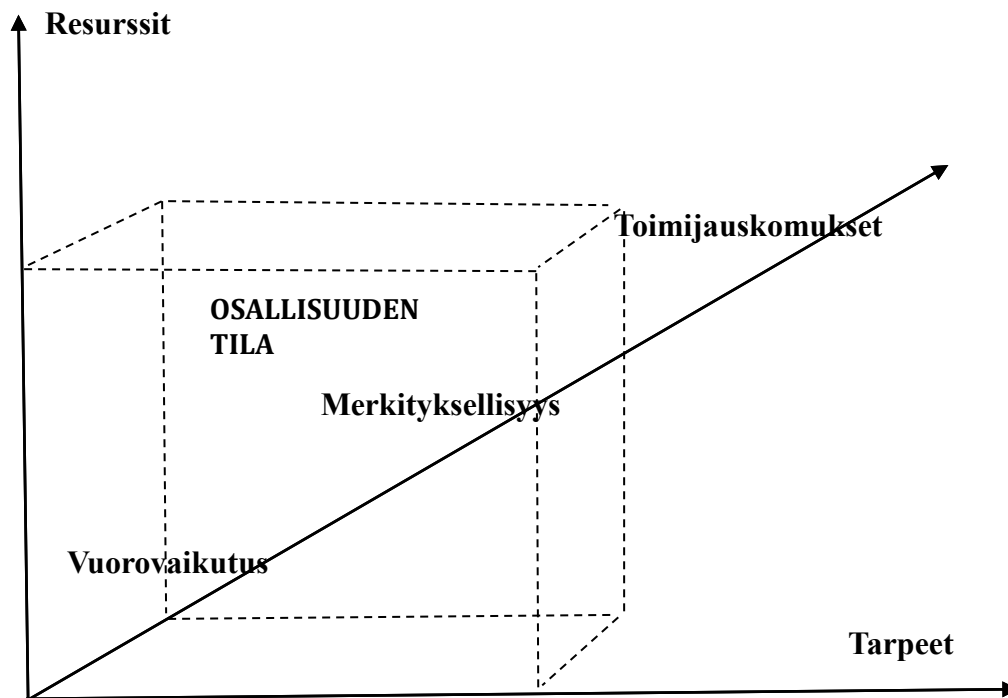
### 4.1 Osallisuus ja sen lähikäsitteet

Suomalainen yhteiskunta on rakentunut osallistuvalle ja aktiiviselle kansalaisuuden idealle (Laitinen & Niskala 2013, 9). Isola ym. (2017; myös Kivistö 2014; Laitila 2010; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015) arvioivat, että osallisuus on vaikea ja lakea käsite. Osallisuutta voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta: sen voidaan nähdä olevan synteesi erilaisista sosiaali-, terveys-, ja käyttäytymisteorioista, joista kukin vastaa omistaan ja osin päällekkäisistäkin intresseistään liittyen siihen, miten hyvää elämää edistetään. Osallisuuden viitekehys koostuu useasta teoriasta, koska niitä tarvitaan selittämään ihmisten toimintaa ja sitä, miten yhteinen oleminen järjestetään (Isola ym. 2017, 8).

Leeman ym. (2018, 12) ovat tutkineet työelämän ulkopuolella olevien kansalaisten osallisuutta ja hyvinvointia jäsentäen osallisuuden tilana, joka muodostuu saatavilla olevista resursseista, elämän turvasta ja inhimillisistä tarpeista sekä toiminnasta (kuvio 2). Toimintaa he kuvaavat vuorovaikutuksena, merkityksellisyytenä ja toimintauskomuksina. Mallin taustalla on ajatus, että osallisuuteen tarvitaan resursseja, kuten esimerkiksi kohtuullista toimeentuloa, luottamusta, turvaa ja toimintavalmiuksia sekä erilaisia ympäristöjä. Osallistuminen on myös tarpeita ja niiden tyydyttämistä. Tarpeita ovat esimerkiksi tunteet, turva, vapaus, ymmärtäminen ja osallistuminen, jotka saavat aikaan tarpeenmukaista toimintaa. Osallisuuteen kuuluu myös toiminta, jonka ehtona on, että ihmiset elävät yhteydessä ja vuoroin toisiinsa vaikuttaen. Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa – katseissa, sanoissa ja teoissa – syntyvät koherenssin, merkityksellisyyden, tarpeellisuuden, pystyvyyden ja luottamuksen ja elämän tarkoituksellisuuden



kokemukset. Merkityksellisyys on Leemanin ym. (2018) mukaan ihmisten välistä toimintaa.



Kuvio 2. Osallisuuden tila (Leeman ym. 2018, 12).

Pyrkimykset vahvistaa kansalaisten ja palvelun käyttäjien osallisuutta eivät ole uusi asia. Osallisuutta ja sitä kautta vaikuttamista korostetaan eri laeissa, strategioissa ja suunnitelmissa, jolloin myös kehittäjäasiakkuudellekin voidaan nähdä olevan vahva laillinen perusta. (Laitinen & Niskala 2013, 10.) Perustuslain (731/1999, 2 §) mukaan kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14 §). Kuntalaissa (410/2015, 22 §) osallistuminen kuvataan seuraavasti: Kunnan asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista. Osallisuutta ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti: 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja; 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa; 3) valitsemalla palvelun käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin; 4) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun; 5)

suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelun käyttäjien kanssa; 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. (Kuntalaki 410/2015.) Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) korostaa vastaavasti yksilön mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiinsa ja palvelujen kehittämiseen. Holopaisen (2008, 45) mukaan edellisten lakien lisäksi myös hallintolaki, julkisuuslainsäädäntö, koulutusta koskevat lait, liikuntalaki, luonnonsuojelulaki, ympäristölaki, kirjastolaki, nuorisotyölaki ja maankäyttö- ja rakennuslaki kannustavat kansalaisia osallistumaan ja vaikuttamaan.

Myös osallisuus käsitteeseen voidaan liittää avaintermi (kts. Raitakari ym. 2012) kaltaista ristiriitaisuutta ja vastakkaisia merkityksiä. Käsitettä osallisuus pidetään yleensä kattokäsitteenä osallistumiselle ja osallistamiselle. Osallisuus käsitteenä on abstrakti sekä moniulotteinen, ja siihen kiinnittyy läheisesti myös lukuisia muita käsitteitä riippuen siitä, mistä näkökulmasta osallisuutta tarkastellaan. (Fleming 2012; Laitila 2010; Vuorenmaa 2015.) Osallisuuden lähikäsitteinä nähdään esimerkiksi osallistuminen, voimaantuminen ja minä-pystyvyys (Vuorenmaa 2015, 20), toimijuus (Laitinen & Niskala 2013), aktiivinen kansalaisuus (Närhi ym. 2013; Toikko 2012a; Valkama 2012) sekä asiakaslähtöisyys (Günther & Raitakari & Juhila & Saario & Kaartamo & Kulmala 2013; Laitila 2010.) Osallisuuteen kiinnittyviä käsitteitä käytetään epäjohdonmukaisesti, ja niillä voidaan tarkoittaa osallisuuden osatekijöitä, sen edellytyksiä tai seurauksia tai osallisuuden kanssa samaa asiaa. Osallisuuden käsitteelle ei myöskään ole yksiselitteistä englanninkielistä vastinetta, vaan osallisuutta kuvaavia käsitteitä on lukuisia erilaisia (Vuorenmaa 2015, 20).

Osallisuuden ja osallistumisen käsitteitä käytetään usein synonyymeina (Laitila, 2010; Pohjola 2010). Kivistö (2014) toteaa, että käsitteet eivät ole toisiaan poissulkevia, ja lisäksi niiden sisällöt ovat osin limittäisiä, eikä ole mahdollista asettaa osallisuuskäsitettä ylä- ja alatasen käsitteeksi. (Kivistö 2014, 42; myös Beresford 2012, 21.) Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015, 8) pitävät osallisuuden kokemuksen edellytyksenä kuulluksi tulemistä ja omien kokemusten merkitykselliseksi tuntemista, mahdollisuutta ja halua liittyä yhteisöön tai ryhmään ja mahdollisuutta vaikuttaa, yhteistä päätöksentekoa ja mahdollisuutta toimia. Hietala (2018a, 119) toteaa, että osallisuuden kokemus on erityisen merkittävää tilanteessa, jossa pitkäaikaiset sairaudet, riippuvuudet, vammat tai pitkittynyt työttömyys ovat

heikentäneet luottamusta omaan pystyvyyteen, aiheuttaneet taloudellisen tilanteen heikkenemisen ja pahimmillaan eristäneet sosiaalisista suhteista.

Tarkastelen seuraavaksi lyhyesti osallisuuden lähikäsitteistä kansalaisuutta, osallistumista, vaikuttamista, voimaantumista ja toimijuutta. Näiden käsitteiden avulla pyrin selkeyttämään kehittäjäasiakkaiden käsityksiä osallisuudesta. Osallisuuden käsitettä voidaan lähestyä ensinnäkin kansalaisuutena. Kivistön (2014, 43) mukaan kansalaisuuteen liittyy kolme elementtiä: oikeudet ja velvollisuudet, kuuluminen ja osallistuminen. Juhilan (2006, 118) mukaan kansalaisuus voidaan nähdä myös kollektiivisena toimintana ja sosiaalisena kansalaisuutena. Tällä hetkellä julkisuudessa puhutaan varsin paljon aktiivisesta kansalaisuudesta (Valokivi 2008; Laitinen & Niskala 2012, 10; Valkama 2012, 53) Aktiivinen kansalaisuus korostaa ihmisten yhteiskunnallista osallisuutta ja toimijuutta. (Särkelä 2011, 155; Kansalaisyhteiskunta 2006-toimikunta 2005; Toikko 2012a, 65; Valkama 2012, 127.) Kehittäjäasiakkuuteen kansalaisuus kiinnittyy esimerkiksi verotuksen kautta, jolloin kehittäjäasiakas on tärkeä palvelun kehittäjä ja rahoittaja. (Leeman & Hämäläinen, 2016, 586.) Kokkosen & Närhen & Matthiesn (2013) mukaan osallisuuden estää palvelujärjestelmän joustamattomuus ja organisaatio-keskeisyys, järjestelmän kommunikaation ongelmat, vuorovaikutuksen kohtaamattomuus sekä riippuvuus järjestelmästä (Kokkonen ym. 2013, 41).

Toiseksi osallisuuden lähikäsite on osallistuminen. Osallistuminen liittyy osallisuutta konkreettisemmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään ja lähipiiriään koskevissa asioissa. Osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja omakohtaiseen haluun osallistua (Närhi ym. 2013, 116). Osallistumiseen sisältyy ajatus kansalaisesta aktiivisena subjektina. Aktiivisena toimijana kansalainen haluaa, osaa ja saa toimia välittömänä vaikuttajana myös itselleen tärkeissä yhteiskunnallisissa asioissa. Käsitteellä vaikuttava osallistuminen kuvataan osallistumiseen liittyvää mielekkyyden vaatimusta. Sen mukaan osallistumisen on oltava jollakin tavalla vaikuttavaa. (Kansalaisyhteiskunta 2006-toimikunta 2005, 45; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015; Niskala ym. 2017.) Kehittäjäasiakasryhmässä mahdollistuu osallistuminen aktiivisena kansalaisena eri yhteiskunnan tasoilla.

Kolmanneksi osallisuuteen kiinnittyy vaikuttamisen käsite. Vaikuttaminen ilmentää jonkinasteisen muutoksen aikaansaamista poliittisessa prosessissa, ja käsitteenä se viittaa

osallistumisen käsitettä suoremmin kansalaisten kykyyn osallistua vaikuttavasti poliittis-hallinnollisiin prosesseihin (Kansalaisyhteiskunta 2006-toimikunta 2005, 46). Kokemusasiantuntijuudesta ollaankin siirtymässä kohti kehittäjä- ja vaikuttaja-asiakkuutta (Niskala ym. 2017, 2). Tällöin kehittäjäasiakkaiden tehtävänä on vaikuttaa esimerkiksi asenteisiin tai palveluihin.

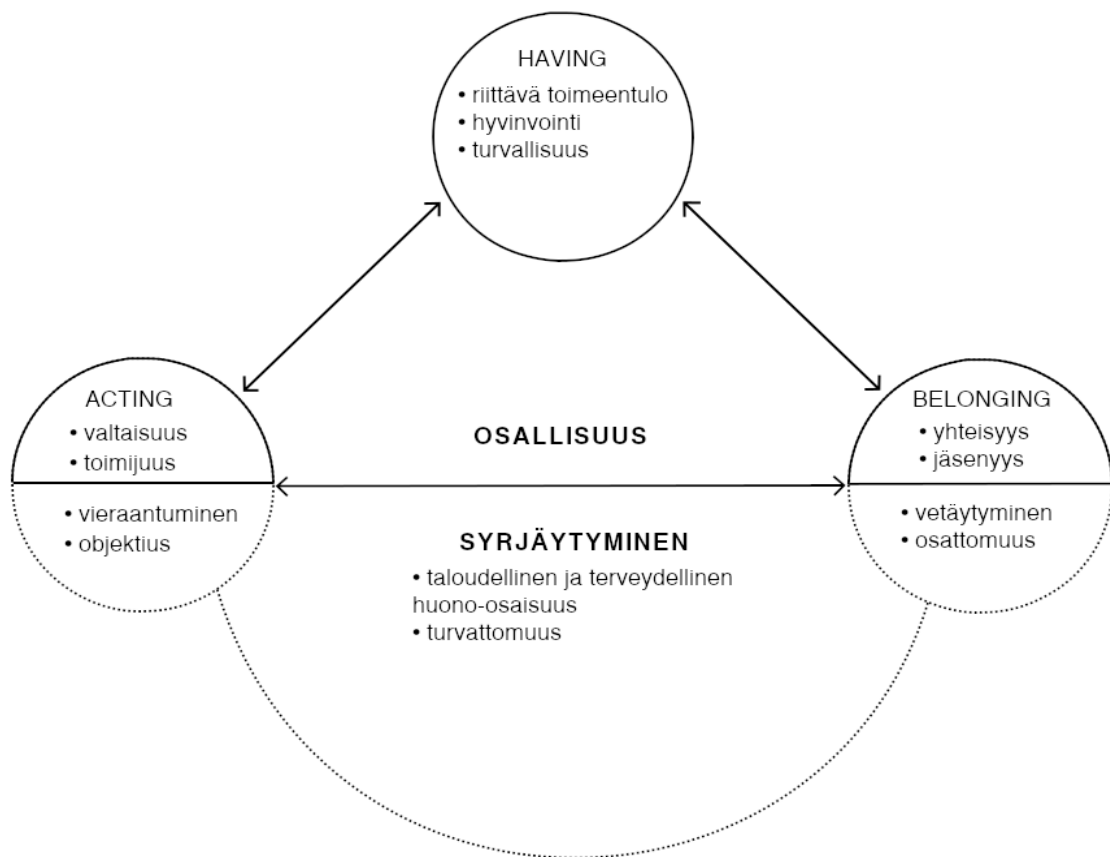
Neljänneksi osallisuuden käsitteeseen liitetään valtaistuminen (empowerment). Sillä viitataan ihmisen vaikutusmahdollisuuksien, itsemääräämisen ja hallinnan kokemusten vahvistumiseen, mahdollisuuteen tehdä valintoja ja kontrolloida itse omaa elämäänsä. (Hokkanen 2009; Kallio 2016, 45; Laitila 2010.) Kehittäjäasiakasryhmä voi tarjota mahdollisuuden kehittäjäasiakkaan voimaantumiseen ja olla kuntouttava areena.

Viidenneksi osallisuuden lähikäsitteeksi nostan toimijuuden. Hokkanen (2014) mukaan toimijuuden tarkastelussa keskeinen näkökulma on sen vahvuus. Vahva toimija tarkoittaa aktiivista ja rationaalista sekä valintoja tekevää henkilöä, joka tietää mitä tekee ja miksi (Hokkanen 2014, 57). Hokkanen (2013) puhuu myös kollektiivitoimijuudesta, jossa perustana on jaettu usko siihen, että yhdessä kyetään saavuttamaan haluttu tulos. Kollektiivitoimijuudessa osallistujien päämäärien ei tarvitse olla identtiset eikä toimijuuden laadun tai intressin yhteismitallista (Hokkanen 2013, 68). Käsite kollektiivitoimijuus sopii hyvin kuvaamaan toimijuutta kehittäjäasiakasryhmässä.

Asiakasosallisuuden eri tasoja ja ulottuvuuksia voidaan tarkastella muun muassa tietosallisuutena, suunnitelmaosallisuutena, päätösosallisuutena ja toimintaosallisuutena. Tieto-osallisuudessa on kyse kuntalaisten oikeudesta tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Tieto-osallisuutta voivat olla esimerkiksi kunnan tiedottaminen, kyselyihin vastaaminen ja kuntalaisten kuuleminen. Tieto-osallisuutta syvempää on suunnitteluosallisuus. Suunnitelmaosallisuudella tarkoitetaan kuntaorganisaation ja kuntalaisten välistä valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta. Suunnitelmaosallisuutta ovat esimerkiksi yhteis-suunnittelu ja kaupunkifoorumit. Päätösosallisuus on vastaavasti suoraa osallistumista palvelujen tuottamiseen. Päätösosallisuudesta on esimerkiksi kyse kunnan tietyn alueen asukkaiden suoraan valitsemisesta aluelautakuntaan, jolle valtuusto on delegoinut päätöksenteon. Toimintaosallisuus on kuntalaisten omaa toimintaa elinympäristössään tai palvelujen toimintayksiköissä. Toimintaosallisuudesta esimerkkinä ovat talkoovoimin

toteutettavaa ympäristön kunnostusta ja ylläpitoa tai palvelujen tuottaminen (Leeman & Hämäläinen 2016, 588–589; Valtioneuvoston selonteko 2002).

Raivio ja Karjalainen (2013) määrittelevät Erik Allardtin (1976) ajatusten pohjalta osallisuuden kolmena (having, acting, belonging) ulottuvuutena (kuvio 3). Raivion ja Karjalaisen mallissa having viittaa materiaaliin olosuhteisiin, riittävään toimeentuloon, hyvinvointiin ja talouteen. Acting viittaa toimijuuteen ja toiminnalliseen osallisuuteen. Belonging taas tarkoittaa yhteisöön kuulumista ja jäsenyyttä sekä yhteisöllistä osallisuutta. Raivio ja Karjalainen esittävät myös kullekin osallisuuden ulottuvuudelle niin sanotun negatiivisen vastinparin: syrjäytymisen ulottuvuudet, joita ovat vieraantuminen ja objektiivisuus, taloudellinen ja terveydellinen huono-osaisuus sekä osattomuus ja vetäytyminen (Raivio & Karjalainen, 2013, 16–17).



Kuvio 3. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio & Karjalainen 2013, 17; myös Raivio 2018a, 103).

Osallisuuden vastakohtana osattomuus on Isolan (2016, 595–596) mukaan juuri toimintavalmiuksien puutetta ja mahdottomuutta tavoitella kulttuurisesti ja yhteiskunnallisesti arvostettuja asioita. Vähävaraiset voivat kokea aineellisen puutteen lisäksi myös aineetonta köyhyyttä, esimerkiksi arvostuksen ja toivon puutetta.

Sosiaalityössä onkin pitkään pyritty asiakaslähtöiseen, kokonaisvaltaiseen toimintaan, jossa asiakas olisi sosiaalityön subjekti. Osallisuuden kysymys on myös eettinen suhteessa siihen, näemmekö asiakkaat kykenevinä toimijoina vai ovatko he vain palautteen antajia saamastaan palvelusta (Laitinen & Pohjola 2013, 12). Toinen näkökulma on palvelun käyttäjien osallisuus ja osallistuminen erilaisten julkisten palvelujen, kuten esimerkiksi sosiaalityön ja työllistämispalvelujen kehittämistoimintaan yhdessä virallisten toimijoiden kanssa. Tämä näkökulma, palvelun käyttäjien osallistuminen kehittämistoimintaan, on tämän tutkimuksen perusta.

Osallisuus ymmärretään Närhen ym. (2013) mukaan suomalaisessa keskusteluissa osallistumista laajempänä käsitteenä. Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä sekä mahdollisuudesta osallistua, vaikuttaa ja toimia yhteisöissä ja-yhteiskunnassa (Närhi ym. 2013, 115). Osallisuus on osallistumista syvempi toiminnan muoto, sillä se edellyttää sitoutumista. Siihen sisältyy myös vaikuttamisen tavoite ja henkilökohtaisen vastuunotto toiminnasta. Osallisuus vaatii onnistuakseen luottamusta ja tiivistä vuorovaikutusta sekä avoimuutta ja näyttöjä kuulluksi tulemisesta. On tärkeää varmistaa, että kansalaisten ja asiakkaiden tieto huomioidaan (Laitila & Niskala 2013, 13–14).

Uusia osallistumisen tapoja tarkastellaan myös kriittisesti. Myös kokemusasiantuntijuus ja kehittäjäasiakkuus saavat osakseen kriittisiä äänenpainoja. Yhtenä syynä tähän voi olla se, että on selitetty hyvin vähän, mitä osallistumisella tai osallisuudella konkreettisesti tarkoitetaan, ja mikä sen tavoite on vai onko se arvokas tavoite itsessään (Närhi & Kokkonen & Matthies 2014; myös Kettunen 2004, 19). On syytä pohtia, onko kehittäjäasiakkaiden osallistumisessa kuitenkin vielä kysymys osallistamisesta (Korvela 2012, Laitila 2010, Matthies 2017; Meriluoto 2018a, b; Toikko 2012a, 127). Paul-Erik Korvelan (2012) mukaan osallisuudella on tarkoitus parantaa demokratiaa, mutta monissa tapauksissa kansalaisten osallistumisella on kuitenkin päinvastainen vaikutus eli se pikemmin heikentää kuin syventävää demokratiaa. Korvelan mukaan useissa

osallistumisen tavoissa on ongelmana se, että ne ovat enemmän osallistamista kuin osallistumista. Tällöin on kysymys toiminnasta, jossa hallinto haluaa osallistumista. Korvela käyttää toiminnasta nimitystä hallinnollinen osallistaminen. Matthies (2017) kirjoittaa osallistumisen joukkopetoksesta nykyisessä osallistumisparadigmassa, jossa jokin osallistumista, vapautumista (emansipaatiota) tai tasa-arvoisuutta lisäävä uudistus pysähtyy. Tämän lisäksi petoksen ydin on siinä, että ihmiset menettävät itsemääräämisoikeutensa ja subjektisuutensa, eivätkä edes ehkä itse tunnista näin tapahtuneen. Matthiesin mukaan osallistumisparadigmasta on tulossa yhä enemmän ihmisten hallinnan uusi väline. (Matthies 2017, 155–156.) Tämä Matthiesin näkemys kiinnittyy enemmän osallisuuden yksilölliseen tasoon, ei yhteisölliseen tai yhteiskunnalliseen. Aidon osallisuuden ja osallistumisen sijaan on olemassa esimerkkejä uusista osallistamispolitiikoista ja niiden sisältämästä hallinnasta. Osallistamista on esimerkiksi se, että kehittäjäasiakasryhmät ovat toimeenpantu eri organisaatioiden taholta. Sen vuoksi kehittäjäasiakkuutta voi perustellusti tarkastella myös osallistamisena. (Meriluoto 2018a, 72.)

## 4.2 Osallisuuden erilaisia malleja

Tarkastelen seuraavaksi muutamaa erilaista tapaa mitata osallisuutta selventääkseni kehittäjäasiakasryhmää osallisuuden areenana. Osallisuuden tasoja voidaan tarkastella hierarkkisten tai holistisen mallin mukaan. palvelun käyttäjien osallisuutta kuvaavat mallit ovatkin varsin moninaisia. Osallisuuden tasojen tarkastelu voidaan aloittaa siitä, kuinka paljon valtaa palvelun käyttäjillä on ja minkälaisia päätöksiä he voivat tehdä. Toisaalta tulee tarkastella, missä määrin he voivat tai heidän toivotaan osallistuvan päätöksentekoprosessiin. (Branfeild & Eckersley 2008, 21.) Malleissa osallisuus kuvataan usein portaiksi ja toteutuvaksi yksilön omassa elämässä, ympäröivissä yhteisöissä sekä yhteiskunnassa (Jämsen & Pyykkönen, 2014; Närhi & Kokkonen & Matthies 2013). Nostan esiin kuusi eri mallia, joista kolmea niistä tarkastellen tarkemmin.

Uusimpia kansalaisosallisuuden malleja on International Association for Public Participation (IAP2) -järjestön kehittämä kansalaisosallisuuden spektri. Mallissa

osallisuuden tasot on sijoitettu viisikohtaiselle jatkumolle; informointi, konsultointi, osallistaminen, yhteistyö ja voimaantuminen. Toinen uusi malli on niin sanottu demokratiakuutio. Tässä mallissa on kolme ulottuvuutta: kuka osallistuu, kuinka osallistujat kommunikoivat ja tekevät päätöksiä sekä millainen vaikutus osallistumisella on. (Raisio & Puustinen & Hyytiäinen & Wiikinkoski 2017, 12–15.) OECD:n Citizens as Partners -ohjelmassa uudet osallistumisen muodot jaetaan kolmeen osaan: 1) informaatio; 2) konsultaatio, kuten kuuleminen ja neuvonpito ja 3) osallistuminen esimerkiksi aloitteiden tekoon (Kansalaisyhteiskunta 2006-toimikunta 2005, 46). Yksi käytetyimmistä osallisuutta kuvaavista malleista on Arnsteinin (1969, 2) luoma portaikko (kuvio 4).

Kansalaiskontrolli	Kansalaisten toimivalta
Jaettu valta	
Kumppanuus	
Suostuttelu/tyynnyttely	Näennäisvallan tasoja
Konsultointi	
Tiedottaminen	
Terapia	Osallistumattomuus
Manipulointi	

Kuvio 4. Osallisuuden tikapuumalli (Arnstein 1969, 2; myös Beresford 2012; 24; Kilpeläinen & Salo-Laaka, 2012; Raisio ym. 2017; Valkama 2012, 86).

Arnsteinin portaikko kehitettiin kansalaisten osallistumisen suunnitteluun USA:ssa (Branfeild & Eckersley 2008, 21). Valkaman (2012, 59–60) mukaan Arnsteinin malli on kestänyt vuosikymmenien tarkastelun säilyttäen käyttökelpoisuutensa. Arnsteinin portaikko käsittää kolme päätasoa; osallistumattomuuden, näennäisvallan tasot ja kansalaisten toimivallan. Kilpeläisen & Salo-Laakan (2012) mukaan Arnsteinin alemmat askelmat, manipulointi ja terapia, eivät edusta aitoa osallisuutta. Tällä tasolla toiminnan tarkoitus ja lähtökohta ei ole osallistaa kansalaisia palvelujen suunnitteluun, vaan hoitaa, valistaa ja kasvattaa. Seuraavissa askelmissa eli informoinnissa, konsultaatiossa ja



yhteissuunnittelussa kansalaisten yksisuuntaista osallistumista voidaan kuvata neuvoa-antavaksi. Tällä tasolla on kyse tokenismista, jolloin kansalaiset voivat esittää toiveitaan ja mielipiteitään, mutta heillä ei ole todellista päätäntävaltaa asioihin. Kolmella ylimmällä portaalla ovat kumppanuus, delegoitu toimivalta ja kumppanuus. Näillä portailla kansalaisilla on päätöksenteossa itsenäistä toimivaltaa, joka lisääntyy mentäessä portaita ylöspäin. Kansalaiset ovat aidosti osallisia päätöksenteossa eivätkä pelkästään osallistu siihen. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 305–306.)

Toinen hierarkkinen malli on Clarkin ym. (2008, 10–11) kuvaus, jossa palvelun käyttäjien osallisuus jakautuu portaittain viiteen tasoon ei-osallistumisesta kumppanuuteen. Mallia on kehitelty Birminghamin yliopistossa, ja sen tavoitteena vahvistaa ja laajentaa mielenterveyspalvelujen käyttäjien osallistumista. Clarkin ym. tarkastelun lähtökohtana on ollut pyrkimys paikantaa mielenterveyskuntoutujien osallisuuden tasoja ja toisaalta tukea pyrkimyksissä osallisuuden lisäämiseen. Alimmalla tasolla palvelut suunnitellaan ja toteutetaan ilman palvelun käyttäjien osallistumista. Vahvimmillaan viidennellä tasolla palvelujen käyttäjien osallisuus perustuu kumppanuuteen, jolloin palvelun käyttäjät ja ammattilaiset voivat työskennellä yhdessä.

Taso 1. Ei osallisuutta: Palvelu on suunniteltu ilman käyttäjien osallistumista.

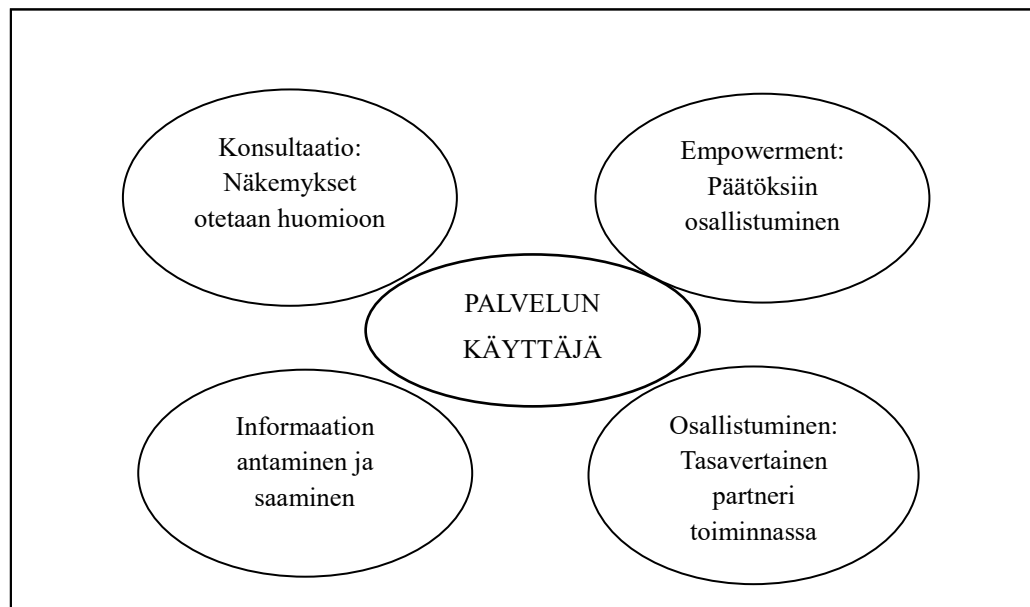
Taso 2. Rajoitettu osallisuus: Käyttäjryhmille annetaan palvelua koskevaa rajoitettua tietoa, ja heitä konsultoidaan ajoittain henkilökunnan toimista palvelua koskevissa muutoksissa. Käyttäjät ovat joskus osallisia niiden suunnitelmien teossa, mutta tämä toiminta ei ole systemaattista.

Taso 3. Kasvava osallisuus: Kehittäjäryhmiltä kysytään säännöllisesti neuvoa palvelua koskevissa asioissa. Palvelun käyttäjien kommentit kuitenkin välittyvät päättäjille henkilökunnan toimesta ja käytännöillä. Palvelun käyttäjät osallistuvat omien suunnitelmien laatimiseen. Keskeiset päätökset palveluista, taloudesta ym. tehdään kuitenkin foorumeilla, joissa palvelun käyttäjät eivät ole edustettuna.

Taso 4. Yhteistoiminta: Palvelun käyttäjät ovat osallisena ja vaikuttavat säännöllisesti palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun tai esimerkiksi henkilökunnan rekrytointiin. Palvelun käyttäjille maksetaan heidän ajastaan ja kuluistaan. Palvelun käyttäjille tarjontaan myös koulutusta.

Taso 5. Kumppanuus: Palvelun käyttäjät ja henkilökunta työskentelevät yhdessä kaikilla palvelualueilla. Osallistuminen on selvä arvo, ja päätökset tehdään yhdessä. Palvelun käyttäjät ovat osallisena myös palvelun arvioinnissa. Palvelun käyttäjillä on mahdollisuuksia myös tulla palkatuiksi organisaation toimintaan (Clark ym. 2008, 10–11; ref. Toikko 2009).

Warren (2007) lähestyy osallisuutta holistisesta näkökulmasta, jolloin osallisuuden muodot eivät ole hierarkkisia toisiinsa nähden. Asiakkaiden asemaa palvelujärjestelmässä kuvaa neljä eri suuntaa: informaatio, konsultaatio, palvelutoiminta ja empowerment. Holistisessa mallissa palvelun käyttäjän ja palveluorganisaation suhde määrittyy uudella erilaisella tavalla. (Warren 2009, 51; ref. Toikko 2009, 6; Laitila 2010).



Kuvio 5. Osallistumisen holistinen malli (Warren 2007; myös Toikko 2009, Laitila 2010).

Toikon (2009) mukaan kokemusasiantuntijuus informaation antajana voi olla esimerkiksi osallisuutta ammatillisen koulutuksen suunnittelussa. Osallisuus konsultointina voi tarkoittaa kokemusasiantuntijan toimintaa palvelun arvioijana. Osallistuminen puolestaan tarkoittaa kumppanuutta ja palvelun käyttäjien tasavertaista osallistumista palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Voimaantuminen osallisuuden muotona viittaa palvelun käyttäjien osallisuuteen organisaatioiden päätöksenteossa (Toikko 2009,

7–9). Warrenin holistinen malli eroaa siinä mielessä kahdesta edellisestä hierarkkisesta mallista, että se ei sisällä osattomuutta ja näennäisen osallisuuden saamia sisältöjä. (Laitila 2010, 14.)

### **Yksilöosallistuminen ja yhteisöosallistuminen**

Osallistumista voidaan tarkastella myös yksilöosallistumisen ja yhteisöosallistumisen käsitteillä. Yksilöllinen näkökulma korostuu, kun kansalaisista puhutaan julkisten palvelujen asiakkaina. Keskusteluissa julkisesta hallinnosta kansalaisten tahtoa toteuttavana ja kansalaisten mielipiteistä ohjautuvana toimijana taas korostuu yhteisöosallistumisen näkökulma. Näkökulmat eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne voidaan nähdä toisiaan täydentävinä. (Möttönen & Kettunen, 2011, 281.) Yhteisöosallistuminen voidaan jakaa kolmeen ryhmään toiminnan muodon mukaan (taulukko 6). Ensimmäinen ryhmä on spontaani vaikuttamistoiminta, joka syntyy jonkin idean tai asian ympärille. Toimijoilla ei tarvitse olla muuta yhteenkuuluvuutta kuin se, että he haluavat edistää tai vastustaa jotain konkreettista asiaa tai hanketta. Tämän ryhmän toiminta on kertaluontoista, ja se edustaa myös suuntaa, jossa ihmiset ovat entistä vähemmän kiinnostuneita vaikuttamaan edustuksellisen demokratian kautta. Toinen vaikuttamisryhmä koostuu pysyvämmästä, organisoidummasta ja järjestäytyneemmästä toimintatavasta. Tämä muoto toteutuu esimerkiksi järjestöissä, joiden tarkoituksena on ajaa jotakin yksilöiden etua koskevaa asiaa. Tavoitteena on myös vahvistaa jäsenten yhteenkuuluvuutta. Kolmannessa mallissa julkinen hallinto on itse luomassa ryhmää tai toimintatapaa, jossa syntyy julkisen sektorin ja kansalaisryhmien välistä vuorovaikusta. Ryhmät ajavat joidenkin ryhmien asiaa, mutta eivät harjoita yksilökohtaista edunvalvontaa. Toiminnalla saadaan palautetta ja uusia ideoita palvelujen kehittämiseen. Tähän tarvitaan edustuksellinen ja tasapuolinen ryhmä. (Möttönen & Kettunen 2011, 288–289.) Yhteisöosallistumisen kolmas toimintamalli kuvaa kehittäjäasiakasryhmää ja sen toimintaa. Viralliset kuntien edustajat ovat koonneet kehittäjäasiakasryhmät, ja ryhmiä kootessa on varmistettu riittävä edustuksellisuus.

<b>Ryhmän toiminnan muoto</b>	<b>Vaikuttamisen aihe/ kiinnostus /tavoite</b>	<b>Kesto</b>
Spontaani vaikuttamistoiminta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tietty idea tai asia</li> <li>- ei muuta yhteenkuuluvuutta</li> <li>- ei halua vaikuttaa edustuksellisen demokratian kautta</li> </ul>	kertaluontoista
Pysyvä, organisoitu ja järjestäytynyt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ryhmän etujen ajo</li> <li>- vaikuttaminen julkisen palvelun syntyyn ja sisältöön</li> <li>- yhteisön jäsenten yhteenkuuluvuuden vahvistaminen</li> </ul>	jatkuvaa esim. järjestötoiminta
Julkisen hallinnon itse luoma ryhmä	<ul style="list-style-type: none"> <li>- julkisen sektorin ja kansalaisryhmyinen välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen</li> <li>- toiminta vahvistettu kunnallisilla säännöillä</li> <li>- omaa aluetta koskevien asioiden valmistelu ja suunnittelu</li> </ul>	jatkuvaa esim. kansalais- ja asiakasraadit

Taulukko 6. Yhteisöosallistumisen muodot (Möttönen & Kettunen 2011).

Olen edellä esitellyt muutamia malleja kansalaisosallisuuden ja osallisuuden tason ja muodon tarkasteluun. Asiakkaiden osallistumisessa on tärkeää pohtia, millaiset osallistumisen muodot sopivat yhteisöön, miten osallistumisen tuloksia hyödynnetään ja miten asiakkaiden kuuleminen ja palaute kytketään osaksi laajempaa toimintaa ja sen kehittämistä. (Laitinen & Niskala 2013, 12.) Osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet konkretisoituvat silloin, kun asiakas kohtaa palvelujärjestelmän (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 311–312). Sosiaalialan asiakkaiden osallisuuteen kietoutuu väistämättä valta. Valtarakenteet säätelevät palvelujärjestelmän asiakkaan roolia sekä osallisuuden muotoja. Sosiaalialan ammattilaisten rooli on toimia ensisijaisena vallankäyttäjänä suhteessa asiakkaisiinsa ja liittyen erilaisiin päätöksiin. Kehittäjäasiakkaana ennen ammattilaisen vallan kohteena olleen asiakkaan tulisi olla tasa-arvoinen asiantuntija, ei enää alamainen. (Niemi 2013, 3.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tarkastelen tässä luvussa tutkimuksen toteutusta. Esittelen aluksi tutkimuksen fenomenografista lähestymistapaa ja perustelen tekemääni valintaa. Sen jälkeen esittelen tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Lopuksi kuvaan aineiston hankintaa fokusryhmähaastattelulla sekä aineiston analyysin tekemisen teoriaohjaavasti sisällönanalyysillä. Lopuksi tarkastelen tutkimuksen tekemiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

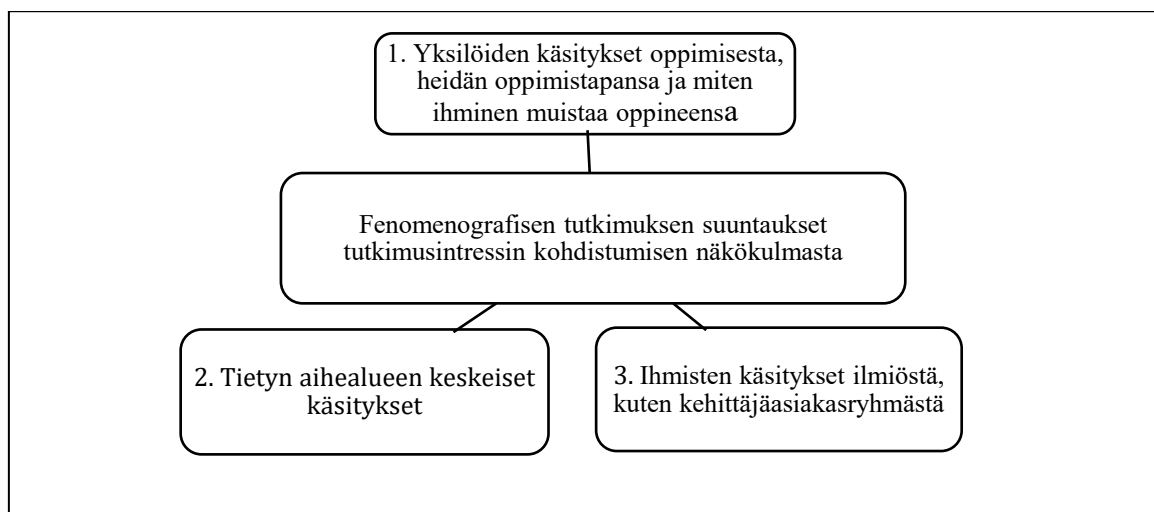
### 5.1 Tutkimuksen fenomenografinen lähestymistapa

Fenomenografia on alun perin kasvatustieteen piirissä kehitetty laadullisen tutkimuksen työtapaa. Laitilan (2010, 64) mukaan kirjallisuudessa käytetään fenomenografiasta eri nimityksiä, kuten tutkimusote tai lähestymistapa. Sitä voidaan kutsua myös analyysimenetelmäksi ja tutkimussuuntaukseksi (Huusko & Paloniemi 2006). Tässä tutkimuksessa käytän käsitettä lähestymistapa, kuten tehdään monissa fenomenografiaan perustuvissa väitöskirjoissa. (Kokko 2004, Laaksonen 2016, Laitila 2010, Sipilä 2011, Valokivi 2008; Vehmas 2015.)

Fenomenografian kehittäjä on ruotsalainen Ference Marton. Marton tutki 1970-luvulla yliopisto-opiskelijoiden erilaisia käsityksiä oppimisesta (Marton 1986, 28; myös Laaksonen, 2012, 107–108; Laitila 2011, 63–65). Martonin vuonna 1980 tekemä väitöskirja muodostui ratkaisevaksi fenomenografisen tutkimussuuntauksen kehittymiselle (Laaksonen, 2016, 109). Kakkorin ja Huttusen (2010) mukaan Martonin käyttöönottama fenomenografian käsite on syntynyt samalla tavoin kuin termi etnografia. Etnografia tarkoittaa ihmisistä kirjoittamista, joten fenomenografia tarkoittaa ilmiöstä kirjoittamista (Kakkori & Huttunen 2010, 8). Laaksosen (2016) mukaan sanan *fenomenografia* katsotaan sisältävän sekä sanan *ilmiö* että sanat *kuvailla*, *kuvata* ja *piirtää* (Laaksonen 2016, 108). Aluksi lähestymistavan lähtökohtana olivat lähinnä käytännön ongelmanratkaisun ja vastausten löytymisen tarpeet, ja vasta 1990-luvulla alettiin laajemmin puhua fenomenografian teoreettisista perusteista (Niikko 2003, 11).

Kasvatustieteellisissä ja asiantuntijuuteen liittyvissä tutkimuksissa fenomenografia on perinteisesti käytetty lähestymistapa. Fenomenografista lähestymistapaa ovat väitöskirjoissaan käyttäneen muun muassa Anita Sipilä (2011), Minna Laitila (2010), Seija Kokko (2004) ja Inkeri Laaksonen (2016). Fenomenografiaa käytetään myös yhteiskunnallisessa tutkimuksessa. Heli Valokivi (2008) on käyttänyt fenomenografista lähestymistapaa sosiaalityön väitöskirjassaan ja Matti Tuusa (2005) ammatillisessa lisensiaatintutkimuksessaan.

Fenomenografisessa tutkimuksessa on kolme erilaista suuntausta. Ensimmäinen suuntaus kohdistuu käsityksiin oppimisesta ja oppimistavoista sekä siihen, miten ihminen muistaa oppimisensa. Toinen malli koskettaa kysymyksiä tietyn aihealueen keskeisistä käsityksistä kuten esimerkiksi taloudesta, matematiikasta tai fysiikasta. Kolmannessa mallissa ollaan kiinnostuneita siitä, miten ihmiset yleisesti käsittävät jonkin ilmiön (Uljens 1989, 9; Marton 1986, 37–39; myös Laaksonen 2016). Mikäli tämän tutkimuksen tarkoituksena olisi esimerkiksi tutkia kehittäjäasiakkaiden oppimista Kelan etuuksista tai sosiaalipalveluista, käyttäisin ensimmäistä suuntausta. Jos taas haluaisin tutkia pelkästään kehittäjäasiakasryhmää aihealueena, käyttäisin suuntausta kaksi. Tähän tutkimukseen sopii parhaiten kolmas suuntaus, koska tutkin kehittäjäasiakkaiden kehittäjäasiakastoiminnan perusteita koskevia käsityksiä ja kehittäjäasiakastoiminnan merkitystä osallisuuden ja osallistumisen näkökulmasta.



Kuvio 6. Fenomenografisen tutkimuksen suuntaukset (mukaillen Laaksonen 2016, 110).

Fenomenografiassa ihminen ymmärretään rationaalisena olentona, joka liittää mielessään oliot ja tapahtumat selittäviin yhteyksiin ja muodostaa näin koetusta ilmiöstä käsityksiä (Syrjälä 1994, 116). Fenomenografistit ovat kiinnostuneita niistä sisällöllisesti eli laadullisesti erilaisista tavoista, joilla ihmiset käsittävät ympärillään olevan maailman (Ahonen 1994, 116). Fenomenografian perustermi onkin Uljensin (1989, 19) mukaan käsitys. Fenomenografiassa käsityksellä viitataan ihmisten tapaan kokea tietty todellisuuden ulottuvuus, ja käsitykset syntyvät yksilön kokemusten reflektoinnin seurauksena (Niikko 2003, 26–27). Tässä tutkimuksessa tavoitteenani on päästä fenomenografisella lähestymistavalla kehittäjäasiakkaiden käsityksiin kehittäjäasiakasryhmän perusteista ja osallisuudesta.

Niikon (2003, 24) mukaan fenomenografiassa ollaan kiinnostuneita toisten ihmisen kokemusten tutkimiselta. Fenomenografisessa lähestymistavassa kiinnostus ei ole ensimmäiseen asteen näkökulmassa, jossa tutkija kuvaa todellisuuden ulottuvuutta oman kokemuksensa kautta, vaan toisen asteen näkökulmassa, jolloin tutkija orientoituu ihmisten ajatuksiin ympäröivästä maailmasta tai heidän kokemuksiinsa siitä. Kiinnostuksen kohteena ovat siis erilaiset tavat, joilla ihmiset kokevat, käsittävät ja käsitteellistävät ilmiöitä. Tämä toisen asteen näkökulman tutkiminen on tärkeää, koska ihmisten erilaiset tavat ymmärtää, havaita, tulkita ja käsitteellistää todellisuutta ovat itsessään arvokkaita tutkimuskohteita (Niikko 2003, 25–25). Tässä tutkimuksessa mielenkiinnon kohteena ovat kehittäjäasiakkaiden käsitykset.

## **5.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset**

Tutkimukseni kohteena ovat työllistymistä tukevien sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen perustetut kehittäjäasiakasryhmät. Kehittäjäasiakasryhmät ovat perustettu virallisten tahojen ja eri organisaatioiden toimesta. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena on tutkia kehittäjäasiakkaiden käsityksiä kehittäjäasiakasryhmän perusteista. Perusteilla tarkoitan tässä tutkimuksessa edellytyksiä, joita kehittäjäasiakkuudessa tarvitaan. Minua kiinnostavat myös kehittäjäasiakkaiden käsitykset toimintaan osallistumisesta osallisuuden näkökulmasta.

Tällä hetkellä palvelun käyttäjien kehittämistoimintaan osallistumista kuvaava puhe ja käytännön toiminta ovat varsin kirjavaa. Palvelun käyttäjien osallistumisesta ja osallisuudesta puhutaan muun muassa kokemusasiantuntijuutena, kehittäjäasiakastoimintana, asiakaskehittäjyytenä ja asiakasraatilaisuutena. Käytännössä kehittämistoimintaa toteutetaan kansalaisraateina, asiakasraateina, kehittäjäasiakasryhminä, keskustelukahvioina ja fokusryhminä. Kaikissa edellä luetelluissa toiminnoissa on taustalla yleisellä tasolla palvelun käyttäjien aktiivinen osallistuminen kehittämistoimintaan ammattilaisten rinnalla. Kun tutkimuksen ja mielenkiintoni kohteena on palvelun käyttäjien osallistuminen kehittämistoimintaan, rajaa tämä tutkimuksen ulkopuolelle esimerkiksi kokemusasiantuntijan toteuttaman vertaistuellisen toiminnan. En myöskään tutki kehittäjäasiakkaan käsityksiä osallisuudesta oman palvelunsa suunnittelussa, toteutuksessa tai arvioinnissa.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, mitä kehittäjäasiakasryhmän jäsenet käsittävät kehittäjäasiakastoiminnan perusteiksi. Minua kiinnostaa muun muassa se, mitä kehittäjäasiakkuus vaatii kehittäjäasiakkaalta, minkälaista ja kuinka pitkää kokemusta tarvitaan ja tarvitaanko kehittäjäasiakkaana muunlaista osaamista. Lisäksi minua kiinnostaa toiminnan merkitys kehittäjäasiakkaille heidän osallisuutensa näkökulmasta, jolloin kehittäjäasiakasryhmään osallistumisessa olisi läsnä erilaisia osallisuuden osatekijöitä.

Sosiaalityön ja laajemminkin eri sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä olisi tervetullutta laajentaa palvelun käyttäjien osallistumista palvelujen kehittämiseen. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, joka mahdollistaa tulevaisuudessa toiminnan levittämisen matalalla kynnyksellä ja kokeilukulttuurin hengessä. Tiedon tuottamisen näkökulmasta on tärkeää saada selvyyttä näennäisvaikuttamisesta kehittäjäasiakastoiminnassa.



Tutkimuksen tavoitteisiin pyritään vastaamalla seuraaviin tutkimuskysymyksiin.

1. Millaisia käsityksiä asiakkailta on kehittäjäasiakastoiminnan perusteista?
2. Mitä kehittäjäasiakastoiminta merkitsee toimintaan osallistuvalla asiakkaalle osallisuuden näkökulmasta?

Mielenkiintoni tähän tutkimusaiheeseen on herännyt työni kautta, jossa minulla on ollut mahdollisuus kehittää ja levittää kehittäjäasiakastoimintaa sekä toteuttaa sitä käytännön toimintana erilaisten kehittäjäasiakasryhmien vetäjänä.

### **5.3 Tutkimukseen osallistuneet ja tutkimusaineiston hankinta**

#### **Tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakasryhmät**

Tutkimuksen kohteena ovat kaksi Länsi-Suomen alueella toiminutta työllistämistoimien ja yksi kunnan sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen perustettua kehittäjäasiakasryhmää. Tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakasryhmät ovat toimineet ja ne on koottu virallisten tahojen ja organisaatioiden edustajien, kuten kuntien sosiaalityön ja työllistämispalvelujen toimesta. Kehittäjäasiakasryhmistä yksikään ei ollut määräaikaisten projektien toimintaa. Kahden kehittäjäasiakasryhmän taustaorganisaatio oli kunta ja yhden ostopalveluna toteutettu työllistymistä edistävän ja syrjäytymistä ehkäisevän yrityksen palvelu. Kyseessä olevan ostopalvelun hankkija oli virallinen taho, ja ostopalvelu oli suunnattu valtion, kunnan ja Kelan yhteiselle verkosto-organisaatiolle eli monialaiselle työllistymistä edistävälle yhteis palvelulle (TYP).

Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden ryhmien toimintaa ovat koordinoineet organisaatioiden ammattilaiset. Koulutukseltaan kehittäjäasiakasryhmien vetäjät olivat pääosin sosiaaliohjaajia tai sosiaalityöntekijöitä. Toimintaa koordinoineet henkilöt hoitivat kutsut, tilat ja tilaisuuden muut järjestelyt sekä kirjoittivat mahdolliset pöytäkirjat, raportit

tai kannanotot sekä muut kirjalliset tuotokset. Virallisten tahojen ammattilaiset kutsuivat kehittäjäasiakkaat kehittäjäasiakasryhmiin. Pyrkimyksenä oli se, että kutsutuilla on kokemusta kulloinkin esillä olevasta kehittämisteemasta, kuten esimerkiksi työttömyydestä. Kehittäjäasiakasryhmät kokoontuivat 2–4 viikon välein noin 1,5 tuntia kerrallaan. Kehittäjäasiakasryhmiltä ei fokusryhmähaasteluissa kysytty, kuinka monta osallistujaa oli keskimäärin kokouksessa mukana, ja oliko osallistujien määrässä suuria vaihteluja. Kehittäjäasiakkailta ei myöskään kysytty sitä, olivatko he osallistuneet kokemusasiantuntijakoulutuksiin tai kehittäjäasiakkaille tarjottaviin valmennuksiin.

### **Tutkimusaineiston hankinta**

Tutkimusaineiston hankinta alkaa yleensä tutkimuslupien pyytämällä. Ennen tutkimusaineiston hankintaan pyysin kirjalliset tutkimusluvut kahdelta esimieheltä. Tutkimuslupia ei kuitenkaan liitetä tämän tutkimusraportin liitteeksi siitä syystä, että niiden kautta on helposti mahdollista tunnistaa tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakasryhmät tutkimusluvut antaneiden kuntien perusteella.

Lähestymistapana fenomenografia pyrkii tunnistamaan tutkimukseen osallistuvien henkilöiden keskustelua ja painottamaan heidän käsityksiään, ymmärrystään ja kokemuksiaan maailmasta, jossa he elävät (Niikko 2003, 30–31). Martonin (1986) mukaan sopivin aineistonkeruun menetelmä fenomenografiseen tutkimukseen on haastattelut. Haastatteluissa tulee kiinnittää huomiota myös siihen, miten ja mitä kysytään. Haastattelun olisi hyvä olla mahdollisimman avoin, jolloin haastateltavat voivat valita, miten kysymyksiin vastaavat (Marton 1986, 42). Haastateltavien henkilöiden tulisi olla myös pääsääntöisesti varsin homogeeninen ryhmä. On eduksi, että kaikki ymmärtävät käytetyt käsitteet ja esitetyt kysymykset. (Eskola & Suonranta 1998, 72.)

Tutkimusaineisto muodostuu kehittäjäasiakkaiden fokusryhmähaastatteluista. Fokusryhmähaastattelu sopii tutkimukseen, koska se mahdollistaa tutkimuksen kannalta mielenkiintoisen ryhmäkesustelun ja tarjoaa kehittäjäasiakkaille mahdollisuuden reflektoida omia käsityksiään. Koska määrittelen kehittäjäasiakkaiden asiantuntijuuden yhteisölliseksi, valitsin ryhmämuotoisen haastattelutavan yksilöhaastatteluiden sijaan. Koska haastattelun aihe ei myöskään ole mitenkään arkaluontoinen, on sopivaa keskustella

tutkimusteemoista ryhmässä. Useamman henkilön haastattelemineen samaan aikaan on myös tehokas menetelmä (Eskola & Suonranta, 1998, 71).

Fokusryhmähaastattelu kehitettiin markkinointitutkimuksen piirissä 1920-luvulla markkinointikampanjoiden arviointiin (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507; Pötsönen & Pennanen 1998, 1). Viime vuosikymmenten aikana menetelmä on levinnyt myös yhteiskuntatieteilijöiden käyttöön ja kehittynyt sekä monipuolistunut monikäyttöiseksi tieteellisen tutkimuksen välineeksi. Pötsönen ja Pennanen (1998) lainaavat Calderin (1997) tapaa jakaa fokusryhmähaastattelut käytetyn lähestymistavan mukaan kolmeen ryhmään: eksploratiivisiin, kliinisiin ja fenomenologisiin haastatteluihin. Eksploratiivisella haastattelulla hankintaan ennakkotietoa, kliinisessä lähestymistavassa tiedon tuotannossa käytetään käsitteitä, jotka ovat jo olemassa, ja fenomenologinen lähestymistapa on kiinnostunut arkipäivän tiedoista, joita se pyrkii hankkimaan nostamalla esiin haastateltavan ryhmän käsityksiä. Tämän tutkimuksen fokusryhmähaastattelu kiinnittyy fenomenologiseen lähestymistapaan, koska tarkoituksena on juuri nostaa esiin tutkimukseen osallistuvien käsityksiä tutkittavasta kohteesta.

Pötsösen ja Pennalan (1998) mukaan fokusryhmähaastattelu antaa mahdollisuuden kerätä informaatiota kiinnostuksen kohteena olevasta aiheesta. Kiinnostus liittyy siihen, mitä on tapahtunut ja mitä mieltä siitä ollaan, sekä minkälaisia näkemyksiä, kokemuksia, asenteita ja odotuksia haastateltavilla on aiheeseen liittyen (Pötsönen & Pennala 1998 1–2). Fokusryhmässä käsitellään ennalta suunnitellun haastattelurungon mukaisesti kysymyksiä, jotka kiinnittyvät tutkimuksen tavoitteisiin. (Mäntyranta & Kaila 2008; Pötsönen & Pennala 1998, 6–7.) Kysymyksiä ei voi olla kovin monia, koska muutoin keskustelu jää pinnalliseksi (Pötsönen & Pennala 1998, 6).

Ensimmäinen fokusryhmähaastattelu toteutettiin keväällä 2016 ja toinen vuoden 2016 lopussa. Kolmas fokusryhmähaastattelu toteutettiin keväällä 2018. Kolmannen haastattelun päätin tehdä ensimmäisten analyysiryitysten jälkeen, koska koin tarvitsevani vielä lisää aineistoa saadakseni riittäviä vastauksia tutkimuskysymyksiini.

Laadin ennen fokusryhmähaastatteluita alustavan haastattelurungon, jolla uskoin saavani vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kehittäjäasiakkaille tulevasta fokusryhmähaastatteluista

tiedottivat organisaatioiden edustajat, jotka koordinoivat kehittäjäasiakasryhmien toimintaa. Kutsussa kehittäjäasiakkaille välitettiin myös tietoa tutkimuksesta. Fokusryhmähaastattelut kestivät yhteensä 2 tuntia ja 43 minuuttia, ja ne tallennettiin nauhoituksina. Fokusryhmähaastattelut toteutettiin samoissa tiloissa, joissa kehittäjäasiakasryhmät kokoontuivat. Kaikki kolme haastattelua olivat tunnelmaltaan varsin samankaltaisia ja rentoja, koska iso osa kehittäjäasiakkaista oli minulle entuudestaan tuttuja. Fokusryhmät olivat samankaltaisia myös siinä suhteessa, että jokaisessa ryhmässä oli yksi varsin puhelias jäsen, muutama puhelias sekä muutama hiljaisempi ja vähemmän keskusteluun osallistuva jäsen. Vaikka pyryin antamaan aikaa ja tilaa hiljaisille jäsenille olemalla hiljaa mielestäni riittävän pitkään, usein he eivät kuitenkaan osallistuneet aktiivisesti keskusteluun.

Kehittämistyöhön osallistuneet kehittäjäasiakkaat haastateltiin kolmena eri ryhmänä, jotka raportissa eriteltiin nimikkeillä ryhmä 1 (R1), ryhmä 2 (R2) ja ryhmä 3 (R3). Ensimmäisessä fokusryhmähaastattelussa oli mukana kuusi ja toisessa kolme kehittäjäasiakasta. Kolmannessa fokusryhmähaastattelussa oli paikalla neljä kehittäjäasiakasryhmän jäsentä. Fokusryhmään osallistuneet kaikki kehittäjäasiakkaat nimiöitiin lopulta eri merkein, esimerkiksi R1/1 tai R3/4. Esimerkiksi R1/1 tarkoittaa ryhmän 1 henkilöä 1 tai ryhmän 3 henkilöä 4. Tarkemmin kuvattuna kehittäjäasiakkaat olivat:

Sukupuoli/osallistujamäärä	naisia 3	miehiä 10
Ikä vuosina	27, 34, 36	22, 27, 33, 35, 37, 42, 43, 45, 52, 54
Kokemus kehittäjäasiakkuudesta vuosina	alle 1 v (3)	alle 1 v (8) 1-2 vuotta (2)

Taulukko 7. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt

## 5.4 Sisällönanalyysi tutkimuksessa

Fenomenografiselle analyysille ei ole osoitettavissa mitään tiettyä menettelytapaa, vaan se noudattaa kvalitatiivisen ihmistieteellisen tutkimuksen yleisiä piirteitä. Näitä ovat esimerkiksi analyysin reflektiivinen, systemaattinen ja looginen prosessi (Niikko, 2003, 32–33, myös Tuomi & Sarajärvi 2002, 93). Sisällönanalyysia pidetään perusanalyysimenetelmänä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa (Tuomi & Sarajärvi 2018). Valitsin sisällönanalyysin tämän tutkimuksen analyysimenetelmäksi. Päätöstäni ohjasi myös se, että olen käyttänyt sisällönanalyysia kahdessa pro gradu -tutkielmassani.

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tuoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta aiheesta (Eskola & Suonranta 1998, 100). Aineiston analyysi voi olla deduktiivinen (teorialähtöinen), induktiivinen (aineistolähtöinen) tai abduktiivinen (teoriaohjaavaa) (Eskola & Suonranta 1998, 106; Tuomi & Sarajärvi 2002, 99; 2018, 148). Ruusuvuoren, Nikanderin ja Hyvärisen (2010, 19; myös Tuomi ja Sarajärvi 2018, 95) mukaan puhdas aineistolähtöinen eli induktiivinen analyysi on käytännössä mahdotonta, koska kaikki tutkijan tekemät jäsennykset ja kuvaukset ovat käytännössä teoreettisten käsitteiden ja tutkimusasetelman koskettamia. Pohdin aluksi induktiivisen analyysin tekoa. Hylkäsin tämän, koska olen tietoinen omista ennakkokäsityksistäni tutkimani aiheen suhteen.

Tässä tutkimuksessa käytetään deduktiivisen ja induktiivisen päättelyn välimaastoon sijoittuvaa teoriaohjaavaa eli abduktiivista päättelyä. Aineiston analyysi teoriaohjaavasti ei perustu suoraan teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa. Teoriaohjaavassa analyysissä aineistosta tehdyille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta vahvistusta tai selityksiä (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 174–175). Tässä tutkimuksessa teoriat ohjasivat osin analyysiani esimerkiksi päätelmissäni osallisuuden tasoista. Tutkimuksessani aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysin teossa, mutta ei ohjaa sitä. Analyysissäni on myös piirteitä elektisyydestä, eli analyysi elää luovasti induktion ja abductionin välimaastossa. (esim. Tuomi ja Sarajärvi 2018, 95.) Teoriaohjaava päättely sopii parhaiten tutkimukseeni, ja olen tutkijana tietoinen omista taustaoletuksistani ja näkökulmista.

Analyysi voidaan jakaa kolmeen (Häkkinen 1996; Eskola & Suonranta 1998; Tuomi ja Sarajärvi 2018) tai neljään (Niikko 2003) vaiheeseen. Analyysi on aineiston lukemisen sekä merkityksellisten ilmaisuja ja reflektoinnin jatkuva kehä. Lähellä induktiivista oleva, abduktiivinen analyysi lähtee aineistosta, eikä sitä voida tehdä mihinkään valmiiseen luokittelurunoon tai teoriaan pohjautuen (Niikko 2003, 34). Yleisesti aineistoni analyysi noudattelee laadullisen tutkimuksen peruslähtökohtia.

Kolmella eri fokusryhmähaastattelulla hankittua nauhoitusta litteroitiin tekstiksi mahdollisimman pian haastattelujen suorittamisen jälkeen. Muutin nauhoitukset tekstiksi litteroinnin perusohjeiden mukaisesti. Litteroidusta tekstistä jätin pois naurahdukset ja muut yksittäiset analyysin kannalta turhiksi katsomani äännähdykset. Litterointivaiheessa käytin tekstissä tutkimukseen osallistuneiden nimiä, jotka tutkimusraportissa merkitsin koodein (kts. sivu 60). Tutkijana tutustuin aineistoon jo sen litterointivaiheessa. Litteroinnin jälkeen luin tekstiksi muutetun aineiston useita kertoja läpi, kunnes tunsin tuntevani aineiston.

Seuraavana muutin koko aineiston Excel-taulukon muotoon ja ryhdyin etsimään tutkimuskysymysten kannalta merkityksellisiä ilmaisuja. Merkityksellisiä ilmaisuja tässä tutkimuksessa voivat olla sana, muutama sana tai lause. Nämä kaikki voivat olla läsnä yhden haastattelun yhteen esittämäni haastattelukysymykseen antamassa vastauksessa. Etsin Excel-taulukosta alleviivaten merkitykselliset ilmaisut (kts. taulukko 8). Etsin tutkimuksesta tutkimusongelmien kannalta merkityksellisiä ja riittäviä ilmiöitä, jotka pelkistin merkitysyksiköiksi. Tässä vaiheessa on tärkeää pitää mielessä, mikä tarkalleen ottaen on se ilmiö ja tutkimustehtävä, josta tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita. Etsin aineistosta merkityksellisiä ilmauksia, jotka yliviivaten merkitsin eri kahdella eri värillä. Analyysissä keskityin alusta alkaen ilmauksiin enkä niitä tuottaneisiin haastateltaviin. (esim. Niikko 2003, 33). Pidin tutkimuskysymykset koko analyysin teon ajan esillä varmistaakseni itselleni, mitä aineistosta etsin.

Analyysin seuraavassa vaiheessa pelkistin (redusointi) alkuperäisaineistoa siten, että siitä karsittiin tutkimukselle epäolennainen pois. Aineiston pelkistämässä minua ohjasivat edessäni olevat tutkimuskysymykset. Analyysin eri vaiheissa poistin myös litteroidun tekstin osia ja eri kehittäjäasiakkaiden puheita, koska ne eivät tuntuneet millään tavoin tutkimuskysymysten kannalta tärkeiltä. Tällaisia olivat esimerkiksi ”*Se oli mun*

*ensimmäinen työhaastattelu*” (R1/1) tai *”Ett miks ei voida alkaa niinku etsimään töitä”* (R1/2). Kävin kuitenkin läpi muutamia kertoja poistetut aineisto-otteet, josko ne olisivatkin tarjonneet jotain uutta minulta aiemmin huomaamatta jäänyttä analyysiini.

Pelkistämällä etsin tutkittavan ilmiön kannalta merkityksellisiä ilmauksia. Pelkistetyt ilmaistut kokosin listaksi. Pelkistämisvaiheessa huomioidaan se, että yhdestä lausumasta voi löytää useampiakin pelkistettyjä ilmaisuja (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 240; Niikko, 2003, 33). Niikon (2003) mukaan analyysi jatkuu vertailemalla merkityksellisiä ilmaisuja toistensa kanssa. Aineistosta etsitään samanlaisuuksia, erilaisuuksia, sekä myös harvinaisuuksia ja rajatapauksia (Niikko 2003, 34).

Alkuperäinen merkityksellinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus
Tämä on mulle itselle ainakin tärkeää, kun käyn paljon vertaisryhmissä niin pidän jo tätä tapaamista yhtenä tukevana toimintana tälle omalle ongelmalle. Samalla saa olla tässä yhteisössä mukana ja tuoda niitä ajatuksia.	ainakin tärkeää tukevana toimintana omalle ongelmalle saa olla yhteisössä mukana tuoda niitä ajatuksia
Ainakin se että ryhmässä on ollut hyvä henki ja on saanut olla oma itsensä ja jokainen kunnioittaa ja arvostaa toistaan ja jokaista on kuunneltu.	saanut olla oma itsensä hyvä henki jokainen kunnioittaa ja arvostaa toistaan jokaista on kuunneltu

Taulukko 8. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Analyysin seuraavassa vaiheessa yhdistelin pelkistettyjä ilmaisuja tai Niikon (2003, 36) kutsumana merkitysryhmiä ryhmitellen niitä alakategorioiksi (taulukko 9) sekä nimeten niitä sisältöä kuvaavalla käsitteellä ja samalla edelleen tiivistäen aineistoa (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 241). Vaihetta, jossa kootut merkitysryhmät muutetaan kategorioiksi, kutsutaan transformoimiseksi. Tutkimuksen alakategoriat abstrahoin kehittäjäasiakkaiden ilmauksista, ja ne ovat osin kuvattu ydinmerkitysten termein. (Niikko 2003, 36.)

Pelkistetty ilmaus	Alakategoriat
tukevana toimintana tälle omalle ongelmalle, oma tilanne	tuki, ongelma, tilanne
saa olla tässä yhteisössä mukana tuoda niitä ajatuksia	osallisuus, yhteisö, osallistuminen
ainakin tärkeää on saanut olla oma itsensä ja kunnioittaa ja arvostaa toistaan ja jokaista on kuunneltu	omana itsenään, kunnioitus arvostus, kuuleminen, kuulluksi tuleminen

Taulukko 9. Esimerkki alakategorioiden muodostamisesta

Tuomen ja Sarajärven (2018, 106) mukaan alaluokat yhdistyvät edelleen yläluokiksi. Analyysin seuraavassa yhdistelin alakategorioita kattavammaksi ja ylemmän tason kategorioiksi eli kuvauskategorioiksi. Kuvauskategoriat ovat abstrakteja konstruktioita, jotka sisältävät aineistosta esiin tulleiden käsitysten ja kokemusten ominaispiirteet (Niikko 2003, 36–37).

Alakategoriat	Yläkategoriat
Tuki, ongelma, tilanne	Vertaistuki
Osallisuus, osallistuminen, omana itsenään, kunnioitus, arvostus, rohkeus, kuuleminen, kuulluksi tuleminen	Osallisuus/Rajattu osallisuus, osallistuminen

Taulukko 10. Esimerkki yläkategorioiden muodostamisesta

Tämän jälkeen jäsenyivät tutkimuksen kolme yhdistävää yläkategoria (taulukko 9). Esimerkiksi edellä esitetystä analyysiesimerkistä muodostin yhdistävän yläkategorian ”Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden areenana”.

Suorat lainaukset eroteltiin tutkimusraportissa seuraavin kirjaimin ja numeroin: esimerkiksi merkki R1/1 tarkoittaa ryhmä yhden henkilöä 1 ja esimerkki R2/3 tarkoittaa ryhmä kahdessa mukana ollutta henkilöä 3. Valitsin analyysiluvussa esitetyt ja analysoidut



alkuperäisilmaukset siten, että ne kuvaisivat mahdollisimman hyvin kehittäjäasiakkaiden erilaisia ja osin vastakkaisiakin käsityksiä. Yksittäisen tutkimukseen osallistuneen henkilön saaman numero on vain tutkijan tiedossa. Analyysin aikana pystyin osin palaamaan haastatteluhetkiin. Tunsin välillä myös vaikeutta tutkimusraportin kirjoitusvaiheessa alkuperäisilmausjens karsinnassa.

## **5.5 Tutkimuksen eettisten kysymysten tarkastelu**

Tutkimusaiheeni valinta perustuu omaan mielenkiintooni ja kokemuksiini aiheesta. Olen tehnyt pitkään töitä kehittäjäasiakkaiden parissa, minkä olen tutkimuksen toteutuksen aikana pyrkinyt tietoisesti unohtamaan. Toisaalta omien kokemuksieni pohjalta tunnistin sen, että tutkimusaiheeni ei ole eettisesti tarkasteltaessa arkaluonteinen, ja tästä syystä haastattelun tekeminen ryhmissä mahdollista.

Yleisesti tutkimukseni eettiset näkökulmat saavat perusteensa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2013; myös Tuomi ja Sarajärvi 2017) linjauksista. Ennen aineistonkeruuta pyysin tutkimusluvat kehittäjäasiakasryhmien fokusryhmähaastattelujen tekemistä varten. Tutkimuksessani olen noudattanut huolellisuutta ja tarkkuutta. Erityistä huolellisuutta on noudattanut siinä, että tutkimukseen osallistuneita kehittäjäasiakasryhmiä tai yksittäisiä kehittäjäasiakkaita ei voida tunnistaa. (Kuula 2011, 44–45, 139.) Tämä pyrkimys tuo haasteita, sillä toimivia kehittäjäasiakasryhmiä ei lähialueella ole vielä kovin useita, mutta tiedostaessani asian etukäteen se ei muodostunut ongelmaksi. Lisäksi olen voinut toimia riippumattomana ja itsenäisesti pyrkien valituilla metodeilla ja tehdyillä ratkaisuilla parhaimpiin mahdollisiin tuloksiin. (Kuula 2011, 19.)

Tutkimuksen toteuttamisessa olen soveltanut yleisiä tieteellisen tutkimuksen kriteereitä tiedonhankinnassa. Valmistauduin haastatteluihin huolella perehtyen riittävästi fokusryhmähaastattelun toteuttamiseen sekä haastattelijana toimimiseen. Kohtelin tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä kunnioittavasti, johon jo sosiaalityöntekijäisyys tuo oman osaamisensa. Kehittäjäasiakasryhmien vetäjä välitti tietoa tutkimukseen osallistuneille. Fokusryhmähaastatteluihin saapuneet henkilöt ovat tulleet paikalle omasta vapaasta tahdostaan ja halustaan osallistua tutkimukseen. Fokusryhmähaastattelujen alussa

käytiin lävitse tutkimuksen tarkoitus ja aineiston merkitys tutkimuksen kannalta. (Kuula 2011, 44.) Aineiston määrän osalta pyrin siihen, että tutkimukseen osallistuvat edustivat riittävissä määrissä kehittämistoiminnassa mukana olevia kehittäjäasiakkaita. Pohdin myös etukäteen fokusryhmähaastelujen nauhoitusten ja litteroidun aineiston säilyttämistä turvallisesti. (Kuula 2011, 72.) Nämä aineistot ovat omassa käytössäni olevalla tietokoneella ja hävitetään myöhemmin. Tutkimukseni loppuunsaattaminen on venynyt eri syistä. Yksi syy oli myös se, että en kahdella ensimmäisellä fokusryhmähaastattelulla kokenut saavani vastauksia kysymyksiini. Tästä syystä tein vielä kolmannen fokusryhmähaastattelun. Pyrin tutkimuksessani myös riittävään lähdekritiikkiin ja noudatan tutkimuksen tekemisen eettisiä ohjeita yleisesti. Tutkimuksen teoriaosassa käytetyt lähteet ovat avoimesti ja tarkkaan merkitty, ja lainatut kohdat on tarkastettu Turnit OriginalityCheck -ohjelmalla.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Esittelen ja toteutan tässä tulosluvussa analyysiprosessin, johon minua tutkijana johdatti fokusryhmähaastatteluilla koottu ja teoriaohjaavalla päättelyn logiikalla tehty sisällönanalyysi. Päädyin aineiston analyysissä kahteen yhdistävään yläkategoriaan, joita ovat ”Kehittäjäasiakkuuden perusteet” ja ”Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden areenana”. Tutkimusraportissa erittelen ja analysoin seuraavaksi edellä mainittuja yhdistäviä yläkategorioita. Kuvaan kumpaakin yhdistävää yläkategoriaa ja niiden sisältöjä myös taulukon muodossa (taulukot 11 ja 12). Taulukko kuvaa myös yhtä osaa sisällönanalyysin prosessista.

### 6.1 Kehittäjäasiakkaiden käsityksiä kehittäjäasiakkuuden perusteista

Käsittelen seuraavaksi tehdyn analyysin pohjalta taulukossa 11 olevia ylä- ja alakategorioita. Analyysiprosessissa on tietoisesti yhdistetty ja luotu esimerkiksi yläkategoria Vaikuttaminen ja kehittäminen näennäisyyden varjossa, koska molemmat, vaikuttaminen ja kehittäminen ovat kehittäjäasiakkaiden näkemyksissä osin näennäistoimintaa.

Alakategoriat	Yläkategoriat
kokemus palveluista, kokemustieto, yhteinen keskustelu, asiantuntijatieto	Kokemus ja kokemustieto
asenteet, palvelut, politiikka, rajoitettu osallisuus, rajoitettu kehittäminen, vaikuttaminen, osallistaminen	Vaikuttaminen ja kehittäminen näennäisyyden varjossa
kokemus, motivaatio, sitoutuminen, rohkeus, ajankäyttö, kyky, kesto	Pätevyys ja osaaminen

Taulukko 11. Yhdistävään yläkategoriaan ”Kehittäjäasiakkuuden perusteet” sisältyvät ala- ja yläalakategoria

### 6.1.1 Kokemus ja kokemustieto kehittäjäasiakkuuden perustana

Tarkastelen tässä alaluvussa kokemusta ja kokemustietoa kehittäjäasiakkuuden perustana. Sen lisäksi avaan jännitettä kokemustiedon ja ammattilaisten professionaalisen tiedon välillä. Alaluvussa mainitaan myös kehittäjäasiakkuus vertaistuellisena toimintana, vaikka kyseinen tulokulma ei ole tämän tutkimuksen fokuksessa.

Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden käsitykset kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohdista ja perusteista, joita ilman kehittäjäasiakastoimintaan ei voi osallistua, ovat varsin samansuuntaisia riippumatta siitä, kuinka kauan tai minkälaiseen kehittämistoimintaan kehittäjäasiakkaat ovat osallistuneet. Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä kehittäjäasiakkuuden perusta on omakohtainen kokemus ja kokemustieto kehitettävästä asiasta tai teemasta.

*”Sitä just, että kysytään niiltä ihmisiltä, joilla oikeasti on kokemusta näistä asioista ja siirretään sitä kokemustietoa eteenpäin, että ruvetaan niitä päätöksiä oikeasti tekemään.”*

(R2/2)

Kehittäjäasiakkuudessa on tutkimukseen osallistuneiden käsitysten mukaan kyse siitä, että palvelujen kehittämisessä hyödynnetään palvelun käyttäjien omakohtaista subjektiivista tietoa ja kokemusta palveluista. Kehittäjäasiakkaat käsittävät toiminnan sellaiseksi, että kehittäjäasiakasryhmässä kysytään heidän kokemuksiaan, joita sitten siirretään eteenpäin ja hyödynnetään päätösten teoissa. Yllä olevassa esimerkissä kehittäjäasiakkaan puheessa tulee esiin myös käsitys kehittämistyöhön liittyvästä jatkumosta, jossa kehittäjäasiakkailta kysytään näkemyksiä ja tietoa, jota sitten siirretään eteenpäin, jota hyödyntäen tehdään päätöksiä. Valitusessa esimerkissä kuvastuu myös toiminta suhteessa päätösten tekemiseen ”oikeasti”. Tulkitsen päätösten tekemisen ”oikeasti” olevan kehittäjäasiakkaan näkökulmasta tärkeää ja merkittävää. Kyse on myös kehittäjäasiakkaan käsityksestä hänelle annetusta lupauksesta, jonka mukaan kokemustieto tulee käytetyksi päätöksenteossa.

*” ... suoraan ruohonjuuritasolta kysytään, näin mää sen ainakin aattelen.” (R2/3)*

Kehittäjäasiakkaiden näkemysten mukaan heidän kokemuksensa tuo kehittämisprosessiin ruohonjuuritason, palvelun käyttäjien näkemyksen, jolloin kehittäjäasiakkuus on juuri oman kokemuksen ja mielipiteen jakamista kehittämisprosessissa. Määrällisesti eniten mainintoja aineistossa saakin käsitys, että kehittäjäasiakkuus on *”oman kokemuksen jakamista”* (esim. R3/2) erilaisissa kehittäjäasiakasryhmissä. Kehittäjäasiakkaat ovat sisäistäneet jo toimintaan osallistuneina kehittäjäasiakastoiminnan perustan eli kokemuksen ja kokemustiedon. Lähtöoletuksena on, että kehittäjäasiakkaille on kertynyt erilaisia, erinomaisia, hyviä ja huonoja palvelukokemuksia käyttäessään eri palveluita. Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä tulee mielenkiintoisella tavalla esille kysymys siitä, kuka on pätevä kehittämään palveluita.

*”... että eihän niitä työllisyyspalveluita pystyt kehittämään oikeasti sellainen jolla ei ole kokemusta palvelusta.” (R1/3)*

*” ... että niillä ihmisillä on tietoa siitä mitä ne o kehittämässä ja jos sitä ei oo niin ei oo mitään.” (R2/1)*

Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden näkemyksen mukaan esimerkiksi työllisyyspalvelujen kehittäminen ei voi olla vaikuttavaa, jos kehittäjillä ei ole kokemusta ja siitä kertynyttä kokemustietoa työttömyydestä. Kokemustiedon omistajina kehittäjäasiakkaat tiedostavat edustavansa myös asiakasnäkökulmaa kehittämistyössä. Asiakasnäkökulman voi ymmärtää myös ruohonjuuritason tiedoksi. Kehittäjäasiakkailla oleva kokemustieto on subjektiivista tietoa ja ilmiön kokemista sisältäpäin. (Mikkonen 2011, ref. Nylund 1999). Kehittäjäasiakkailla on se omakohtainen kokemus, jota ilman palvelujen kehittäminen on heidän mielestään mahdotonta. Yllä oleva alkuperäisilmaisu (R2/1) kuvaa varsin hyvin käsityksiä kokemustiedon todellisesta merkityksestä, jota ilman ihmisellä ei *”ole mitään”*. Samalla kehittäjäasiakasryhmän toiminnassa kokemustieto tulee ammattilaistiedon rinnalle ja saa kehittäjäasiakkaiden tulkinnoissa ristiriitaisen ja vastakkaisen aseman.

*”Voi olla jotain sellaisia asioita, joita että niitä ei välttämättä tuoda niin ku julki että mitä esimerkiksi jokin kirja sanoo tästä että miten se on opetettu niin ku sille ammattilaiselle että voi olla aika monesti aika ristiriitaisiakin ne ajatukset.” (R3/1)*

Kehittäjäasiakkaiden käsityksiä voi tulkita myös käänteisesti ja vastakkain asetellen siten, että ammattilaisten professionaalinen tieto ja kuntapäätäjien osin maallikkotieto ei ole riittävää palvelujen kehittämiseen. Ruohonjuuritason tieto haastaa myös ammattilaisen tietoa. Tutkijana tulkitsem, että kehittäjäasiakkaiden käsityksissä kokemustieto on todella merkityksellistä, ja että esimerkiksi asioista päättävillä tahoilla ja viranomaisilla ei ole riittävää tietoa. Tämä korostaa palvelun käyttäjien roolin merkitystä esimerkiksi työllistymisen tukemiseen liittyvien palvelujen ja eri sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä. Ammattilaisen professionaalinen osaaminen ja teoreettinen kirjatieto saavat kehittäjäasiakkaiden käsityksissä ristiriitaisia sisältöjä. Kehittäjäasiakkaat kokevat, että kaikkia ammattilaisten tietoon liittyviä asioita ei kehittäjäasiakasryhmän kokouksessa välttämättä tuoda julki. Tällaista on esimerkiksi se, miten ammattilaisia on opetettu toimimaan sosiaali- tai terveyspalvelujen toimijana. Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä ammattilaisten näkemyksen ja tiedon katsotaan myös olevan toisenlaista.

*”Niin kyllä omasta mielestä niin ku avoimesti sitä tietoa siitä toisestakin puolesta elikkä kun meillä on se omakohtainen kokemus ja sitten on se terveydenhoitopuoli niin niillä on se ammattilaisen toisenlainen näkemys.” (R3/1)*

Yllä oleva esimerkin alkuperäisilmaisu taas on myönteisempi. Kehittäjäasiakkaan käsityksissä on mahdollista saada avoimesti ja suoraan tietoa ammattilaisen toisenlaisesta näkemyksestä ja tietämisestä. Tämä taas mahdollistaa esimerkiksi sosiaalipalvelujen kehittämisessä reunaehtojen tai rajoittavien tekijöiden, kuten esimerkiksi lainsäädännön tai budjetin huomioon ottamisen. Samalla kehittäjäasiakkaiden on mahdollista saada lisää tietoa ja oppia uutta. Tieto on yksi osallisuuden osatekijä (kts. Luhtasela 2009).

Palvelun käyttäjien kokemustietoa ja kokemusta käytetään myös vertaistukitoimintana. Vertaistukitoiminnassa kokemusasiantuntijan omaa kokemusta käytetään toisen vastaavassa tilanteessa olevan henkilön auttamiseksi ja tukemiseksi. Vertaistoiminta on esimerkiksi tiedon jakamista, sopeutumisvalmennusta, tukihenkilötoimintaa ja erilaisia vertaistukiryhmiä. Vertaistukitoimintaa toteutetaan yksio-, ja ryhmätoimintana. (Mikkonen 2009.) Tämä näkökulma ei ollut tämän tutkimuksen keskiössä. Tutkijana olin kuitenkin tietoinen sen relevanttisuudesta tutkimani näkökulman eli kehittäjäasiakkuuden rinnalla.

Tutkimuksessa vain yksi fokusryhmähaastatteluun osallistunut kehittäjäasiakas kuvasi kokemustiedon ja kokemuksen käyttöä vertaistukitoimintana. Tällöin toiminta ei ole kehittämistyötä, vaan tukea esimerkiksi toisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan päihdeongelmaan tai mielenterveyden häiriöön. Esimerkiksi toimiminen vertaistuen antajana on lähempänä kokemusasiantuntijuutta kuin kehittäjäasiakkuutta.

*”Se on kun on tietystä ongelmasta se oma kokemus taustalla ja se että pystyy niin ku jakamaan sitä niin ku sellasille jolla on sama ongelma takana niin oman kokemuksen kautta tuomaan sitä asiaa esille että minä olen kokenut tämän näin ja itse olen tehnyt näin, että minkälaisia muutoksia olen omassa itsessäni tehnyt että olen päässyt tietynlaiseen tulokseen. Mutta se ei tarkoita että sen toiseen tarvitsee tehdä samalla lailla kun kaikki muut. Että se että sää tuot vain niin ku sitä omaa kokemusta esille että niin ku jokainenhan sitten päättää omalla kohdallaan sitten sen että varsinkin jos on vertaistukea niin siellä on monta ihmistä sanomassa sille samasta kysymyksestä että esim. niin ku että tulee monenlaisia vastuksia ja toinen käy toiselle ja toinen toiselle ja toinen toiselle niin siitä saa niin ku poimittua ne että tää on niinku vertastukiryhmää mitä toin esille.”(R3/1)*

Kehittäjäasiakkaita oletetaan yleensä yhdistävän yhteinen kokemus kehitettävästä asiasta. Yhteinen kokemus on merkittävä ja tarpeellinen tekijä, jonka avulla on mahdollisuus nopeasti tavoitella kollektiivista asiantuntijuutta ja yhteistä näkemystä deliberaation

hengessä. Kehittäjäasiakkuudessa onkin tärkeää, että ryhmän jäsenillä on edes jokin verran samanlaista kokemuspohjaa. Kokemustieto yhdistyy kehittäjäasiakasryhmän kokouksissa ammattilaisten tiedon kanssa. Kehittämistyöhön on kehittäjäasiakkaiden myötä tullut uusi tiedon ja asiantuntijuuden laji. (Toikko 2011, 2012b). Riittävä yhteinen kokemuspohja oli kaikissa tutkimukseen osallistuneissa kehittäjäryhmissä varmistettu ammattilaisten puolelta, sillä kehittäjäasiakasryhmät ovat koottu ammattilaisten toimesta tietyn kehittämisteeman ja asiakasryhmän ympärille. Kuitenkin lähtökohtana on se, että kehittäjäasiakkaat ovat ”...erilaisia ihmisiä, mutta työttömyys yhdistää...” (R 1/1). Kehittäjäasiakasryhmän toiminta perustuu yhteiseen keskusteluun kehittämisteemasta.

*”...ja kaikkien mielipiteet tuli otettua huomioon ja jos oli useampia vaihtoehtoja ja sulla jokin toinen idea ja mulla joku toinen niin ne laitettiin sitten sinne (fläppitaululle) ja katsottiin että mikä olisi toimiva ja mikä voitaisiin jättää pois...just niin kaikki edusti siellä itseään, mutta päätökset tehtiin ryhmässä, että ei voinut ajaa vaan niitä omia etujaan.” (R/1)*

Kehittäjäasiakasryhmän keskustelussa kaikkien mielipiteet otetaan huomioon tasavertaisesti, ja jokaisella kehittäjäasiakkaalla on mahdollisuus esittää oman käsityksensä asiasta sekä tulla tällä tavoin kuulluksi. Jos kehittäjäasiakkailla on erilaisia näkemyksiä asiasta, kootaan ne yhteen ja valitaan, mikä näkökulma olisi toimivin ja mitkä näkökulmat ja käsitykset voidaan jättää pois. Yllä oleva alkuperäisilmaisu kuvaa kehittäjäasiakasryhmän myönteistä, hyväksyvää ja sovittelevaa henkeä. Kehittäjäasiakasryhmässä kaikki edustivat itseään ajamatta kuitenkaan omaa etuaan. Ilmaisua voi tulkita myös niin, että kehittäjäasiakasryhmän jäsen ymmärtää roolinsa tarkastella kehitettävää asiaa asiakasryhmän näkökulmasta ja ylempää, eikä vaan henkilökohtaisesta subjektiivisesta näkökulmasta (esim. Valkama 2012). Kehittäjäasiakasryhmällä on tärkeä merkitys eri käsitysten muuttumisessa kollektiiviseksi tiedoksi. Kokemustiedon muuttumista kollektiiviseksi tiedoksi kuvaa myös seuraava alkuperäisilmaisu.



*”Porukka oli sen verran pientä ja sitten ehkä luonteisesti niin ku sellaista samanlaista, niin ei tarvinnut toisiaan, ei niin kun tullut mitään sellaista että olisi pitänyt äänestää. Just keskustelun kautta päädyttiin hyvin pitkälti samoihin ratkaisuihin. Tää on siis tilanne ja tämä on järkevin tapa sanoa se asia.” (R2/2)*

Kehittäjäasiakasryhmän ollessa kehittäjäasiakkaiden mielestä sopivan kokoinen ja koostuvan henkilöistä, joilla on samanlainen tausta, onnistuu yhteisen käsityksen luominen helposti. Yhteisen kannanoton taustalle ei tällöin tarvita esimerkiksi äänestystä. Kehittäjäasiakasryhmä päätyy käydyn keskustelun kautta ratkaisuun siitä, mikä on järkevin tapa esittää kyseinen asia. Kokemustiedon jalostuminen mahdollistuu kehittäjäasiakkaiden yhteisessä vuorovaikutuksessa, jolloin yksittäisen kehittäjäasiakkaan käsitykset saavat vahvistusta tai voivat jopa muuttua, *”että asian sisältö on niin ku jalostunut ja muuttunut omassakin päässä erilaiseksi”* (R3/1). Kehittäjäasiakasryhmä, ”porukka” ja ryhmähenki nousevat tärkeää rooliin kehittäjäasiakkaan käsityksissä yhteisen näkemyksen muodostamisessa.

*”Minusta se oli niin ku sillä lailla, kun tehtiin justiin porukalla, että sitten se teksti mikä sitten luetaan niin se tehtiin justiin ensin se teksti ja sitten sitä luettiin kokouksessa että mikä jätetään pois ja mikä lisätään ja näin ja siinä näky justiin se ryhmähenki ja justiin se että kaikki niin ku oli mukana siinä päätöksen teossa ja ryhmä sitten yhdessä hyväksyy sen sisällön.” (R2/1)*

Kehittäjäasiakasryhmä siis tarjoaa mahdollisuuden mielipiteen esittämiseen ryhmässä sekä avoimeen keskusteluun ja toisten kunnioitukseen. Yhteistä käsitystä muodostetaan keskustellen porukassa, jossa ryhmähenki on arvostava, kunnioittava sekä erilaisten käsitysten esilletulon mahdollistava. Yhdessä kaikkien jäsenten osallistuessa valitaan paras tapa esittää kehittäjäasiakasryhmän käsitys asiasta. Joskus yhteisen näkemyksen muodostaminen oli aikaa vievää.

*”... että kyllä se oli tietyllä tavalla haasteellistakin, että kuinka saatiin se yhteinen näkemys, että siihen saattoi niin ku mennä aikaa, että ei noin voi sanoa, pitää sanoa näin ja tommonen sana pois ja ei ku mää haluan että siellä on se sana. Siinä oli niin ku sellasta aika haastavaa ja aikaa vievää löytää se, että mitä mieltä ollaan.” (R1/3)*

Yllä oleva kehittäjäasiakkaan alkuperäisilmaisu on vastakkainen näkökulma yhteisen mielipiteen tai näkemyksen muodostumiseen. Yhteisen näkemyksen löytyminen ei kehittäjäasiakasryhmissä aina ole itsestäänselvyys tai helppoa vaan aikaa vievää ja haasteellista. Yhteisen näkemyksen löytyminen on haasteellisempaa, jos keskusteluissa olevasta kehittämisteemasta ei ole riittävän yhteistä kokemuspohjaa.

### **6.1.2 Vaikuttamista ja kehittämistä näennäisyyden varjossa**

Tarkastelen tässä alaluvussa tarkemmin yhdistävän yläkategorian Vaikuttamista ja kehittämistä näennäisyyden varjossa ala- ja yläkategorioiden sisältöjä. Kehittäjäasiakkuuden perusta on kokemustieto, joka varsinaisena toiminta saa tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden käsityksissä kaksi eri sisältöä. Näitä ovat vaikuttaminen ja kehittäminen. Määrällisesti eniten alkuperäisilmaisuja saa käsitys, että kehittäjäasiakkuus on vaikuttamista. Mielenkiintoista on se, että vaikuttaminen kohdistuu kehittäjäasiakkaiden käsityksissä pitkälti päättäjien asenteisiin. Kostiaisen ym. (2014) mielestä kehittäjäasiakkuus on juurikin asenteisiin vaikuttamista.

*”Nooo jonkin verran me pyrittiin vaikuttamaan näihin yleisiin käsityksiin näistä työttämän kuvasta ja muista vastaavista ja on osallistuttu jonkin verran näihin paikallisiin lehtikirjoituksiin kun oli joku tulenpalava aihe siellä niin me kirjoitettiin vähän järkeä sinne ... kunnanvaltuustoon XX kun meni, niin hänelle esitettiin ihan kummallisia ja vanhanaikaisia kysymyksiä työttömistä.” (R1/1)*

Vaikuttaminen kohdistuu virallisten tahojen ja päättäjien käsityksiin esimerkiksi työttömyydestä ja työttömistä ihmisistä. Voisi olettaa, että kehittäjäasiakkaiden vaikuttaminen kohdistuisi enemmän palvelujen kehittämiseen ja sen mukaisiin teemoihin kuin yhteiskunnallis-poliittisiin asenteisiin. Fokusryhmähaastatteluun osallistuneen kehittäjäasiakkaan mielestä päättäjillä ja politikoilla on vanhanaikaisia näkemyksiä työttömistä työnhakijoista. Vaikuttamista tapahtuu myös kirjoittamalla lehtiin. Lehtikirjoittelulla tavoitellaan kehittäjäasiakasryhmässä muodostuneiden käsitysten ja ”järjen” julki tuomista. Asenteisiin vaikuttamisen lisäksi kehittäjäasiakkaat pyrkivät vaikuttamaan asiakkaiden ja päättäjien vuorovaikutukseen ja lähentymiseen: *”Ruohonjuuritaso ja päättäjät ei niin ku jotenkin kohtaa”* (R2/2). Edellisen alkuperäisilmaisun voi tulkita tarkoittavan, että edustuksellinen demokratia on etäistä ja kohtaamatonta, ja että palvelun käyttäjillä on tarve luoda ja ottaa käyttöön päättäjien kanssa osallisuuden ja vuorovaikutuksen mahdollistavia uudenlaisia toimintatapoja. Ymmärrys kuilusta ja tahtotila sen kaventamiseen heijastavat asiakkaan muuttumassa olevaa roolia ja asemaa palvelujärjestelmässä. Vaikuttamisen lisäksi kehittäminen on osa kehittäjäasiakkuutta.

*”Se on sitä, että toimitaan siinä asiakasrajapinnassa ja kuunnellaan niiden nykyisten työllisyyspalvelujen asiakkaita ja käyttäjiä ja kuunnellaan heidän palautetta ja mielipiteitä miten näitä palveluita pitäisi kehittää.”* (R2/1)

Kehittäjäasiakkuuden perustehtäviksi ymmärretään kehittäminen yhdessä ammattilaisten kanssa. Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä kehittäminen tapahtuu tai sen tulisi tapahtua asiakasrajapinnalla sekä lähellä asiakkaita ja palvelun käyttäjiä. Tärkeäksi tulkitaan myös se, että palvelun käyttäjien palautetta ja mielipiteitä kuullaan palvelujen kehittämisen pohjaksi. Kehittäjäasiakkaiden käsitysten mukaan heillä on tietämystä siitä, kuinka palveluja tulisi kehittää.

*”Tarkoitus on ollut tätä ryhmää perustettaessa että just niin ku se työllisyyspalvelujen kehittäminen tapahtuu asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden tarpeista eikä vaan sillä lailla ett jossain johtokunnassa päätetään kuinka palvelut hoidetaan.” (R1/2)*

Kehittämistyössä kehittäjäasiakkaat tuovat oman kokemuksensa ja kokemustietonsa kulloinkin esillä olevaan kehittämisprosessiin, jonka tavoitteena on yhdessä ryhmää vetävien ammattilaisten kanssa muutoksen aikaan saaminen kehitettävässä asiassa tai palvelussa. Tavoitteena on vaikuttaa myös siten, että kehittäminen tapahtuu asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden tarpeista. Kyse on selvästi myös yhteisestä pyrkimyksestä vaikuttaa päätöksentekoprosessin muuttumiseen niin, että päätöksiä ei tehtäisi johtokunnissa ja etäällä palvelun käyttäjistä. Kehitettävien palvelujen tulisi vastata ja perustua asiakkaiden tarpeisiin.

*”... saa olla niin ku siinä mielessä työttömän äänenä, että mikä on oikein ja mikä on väärin ja saadaan kehittää uusia palveluita.” (R1/1)*

Kehittäjäasiakkaat tietävät kokemustietonsa perusteella ovatko esimerkiksi työllisyyttä edistävät palvelut oikeita vai väriä ja ovatko ne vaikuttavia ja tulosta tuottavia. Tuloksekkaita ne eivät ole olleet ainakaan kaikin osin työllisyyspalvelujen kehittäjäasiakasryhmään osallistuvien osalta, koska he ovat edelleen työttömiä. Onkin mielenkiintoista pohtia, mikä on vääränlaista palvelua. Onko se esimerkiksi tämän päivän pakkoa sisältävä ja etuuksia leikkaava aktiivimalli? Mikä on moraalisesti oikein, ja kenen käsitys toimivista palveluista on vahvin? Kehittäjäasiakasryhmässä kehittäjäasiakkaat uskovat myös kehittävänsä uusia palveluita. Tulkitsen kehittäjäasiakkaiden käsityksiä niin, että oikeat palvelut ovat asiakaslähtöisesti ja asiakkaita kuullen kehittyjä. Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä vaikuttaminen tapahtuu eri tasoilla, paikallisesti ja yhteiskunnallisesti.

*”On hyvin paljon asioita, joita me ollaan täällä kehiteltyjä viety päätäville tahoille.” (R1/1)*

Kuten yllä oleva alkuperäisilmaisu kuvaa, kehittäjäasiakkaat tuovat kokemuksensa kehittämisesurssiksi antamalla ideoita ja mielipiteitä kehitettävään teemaan. Kehittäminen on ideoiden antamista, ja ideat viedään päättäjille paikallistasolla. Kehittäjäasiakkaiden kehittämistyö näyttäytyy myös pyrkimyksenä vaikuttaa paikallistason politiikkaan ja aina valtakunnantasolle saakka.

*”Parhaimmillaan näistä tota työttömien ryhmistä muodostuisi jokin neuvoa antava elin työministeriölle että se ylin huippu ottaisi ihan vakavasti sen ruohonjuuritason ehdotuksen ja suositukset, ei mitään sen parempaa voisi kyllä olla.” (R1/2)*

Kehittäjäasiakasryhmillä on myös toiveena toimia jopa neuvoantajana esimerkiksi työ- ja elinkeinoministeriölle, jossa tehty ruohonjuuritason ehdotukset ja suositukset otettaisiin vakavasti. Alkuperäinen aineistoilmaisu kuvastaa myös kehittäjäasiakkaan käsitystä omasta vahvasta asiantuntijuudesta ja uskosta kokemustiedon merkitykseen.

*”Kyllä mää voin sanoa, että kehittäjäasiakas-XX kun puhui sen aktiivimallin viemisestä eduskuntaan niin ensin mää ajattelin että mitä sitä sinne eduskuntaan vie, mutta näin jälkikäteen ajateltuna se avasi kyllä aika paljon omaakin päätä että kyllä voi katsoa toiselta kantilta että siinä on sen ryhmän tärkeys.” (R3/1)*

Yllä oleva alkuperäisilmaisu kuvaa hyvin kehittäjäasiakasryhmän toiminnan merkitystä käsitysten muuttumisen mahdollistajana. Kehittäjäasiakas R3/1 muutti omaa vastakkaista käsitystään eduskuntaan vietävästä asiasta. Tässäkin alkuperäisilmaissussa kehittäjäasiakasryhmä näyttäytyy tärkeässä asemassa käsitysten muuttumisessa. Kehittäjäasiakasryhmässä käyty keskustelu oli merkittävässä roolissa käsityksen muuttumisessa. Kehittämistyössä erilaisten ehdotusten jakaminen ja sanoittaminen voi omalta osaltaan kasvattaa kehittäjäasiakkaiden ymmärrystä esimerkiksi yhteiskunnasta ja eri tasoilla tehtävistä päätöksentekoprosesseista. Onko niin, että kehittäjäasiakkaiden

käsityksissä kehittäminen on kuitenkin enemmän vaikuttamista politiikkaan paikallisella tasolla ja heidän haaveissaan on vaikuttaminen valtakunnallisella tasolla? Tällöin kehittäjäasiakasryhmä saa enemmän ”vaikuttamisryhmän” kuin kehittäjäasiakasryhmän roolin. Pohdin myös sitä, millainen merkitys kehittäjäasiakasryhmää vetävällä ammattilaisella on käsitysten muuttumisen ja muodostumisen taustalla.

*”... että kun ihmisiä käy näissä meidän kokouksissa ne ovat tulleet sinne aivan niin ku sillä mentaliteetilla että me niin ku pystyttäisiin suoraan tekemään niitä päätöksiä. Mutta meidän ei koskaan tehdä niitä päätöksiä vaan se menee XX:n kautta sitten päättävälle tasoille ja sitten on justiin saanut vaikuttaa siihen siihen johonkin ideaan joka on laitettu sinne niin ku päättäjien pöydälle.” (R 2/1)*

Yllä oleva alkuperäisilmaisu kertoo siitä, että kehittäjäasiakkaiden ryhmässä on kuitenkin sellainen henki tai asenne, että he pystyisivät tekemään päätöksiä käsitystensä ohjaamina. Näyttää kuitenkin siltä, että kehittäjäasiakkaat ovat voineet vain vaikuttaa antamalla ideoita asiaan, joka sitten on viety päättäjien pöydälle ja päätöstentekijöiden päätettäväksi. Palvelun käyttäjien osallisuuteen kehittäjäasiakkaina liittyy vahvasti uhka siitä, että toiminta on niin kutsuttua näennäisvaikuttamista.

*”Niin siitä näennäisvaikuttamisesta mun piti sanoa ja jäi vastaamatta kun sitä kysyt, että meitä kuullaan ja päästään näkyville, mutta se ei johda mihinkään muutokseen.” (R2/2)*

Kehittäjäasiakkaat pohtivat fokusryhmähaastatteluissa paljonkin sitä, voivatko he oikeasti ja todella vaikuttaa päätöksen tekoon. Pahimmillaan käsitys siitä, että toiminta on enemmän ”teatteria” kuin todellista vaikuttamista, voi viedä motivaation osallistua ja latistaa kehittäjäasiakasryhmän toimintaa jäsenten jättäytyessä toiminnasta pois. Alla oleva alkuperäisilmaisu vahvistaa käsitystä toiminnan näennäisyydestä, kun kehittäjäasiakas toteaa, että heitä kyllä kuullaan ja he pääsevät näkyville, mutta toiminta ei johda mihinkään muutokseen tai esimerkiksi parempiin palveluihin:

*”Itsellä ei nyt oo niinku sitä motivaatiota... niin itsellä motivaatio vähän nyt niin ku lopahti että ei ole tullut käytyä... ja vaikka toiminta uudelleen käynnistyisikin en tiedä voisiko niissä nyt käydä kun ne vaikuttamisen keinot tuntuu vielä niin näennäisiltä. Se taitaa olla just niin, että kun porukka huomaa sen (näennäisvaikuttamisen) niin sitten ne enää käykään kehittäjänä.” (R1/2)*

Kehittäjäasiakkaiden käsityksistä tulee esiin se, että he ovat tiedostaneet todelliset mahdollisuudet vaikuttaa päätöksentekoon varsin pieniksi tai olemattomiksi. Tämä voi vaikuttaa kehittäjäasiakasryhmän toimintaan sitoutumattomuutena ja motivaation puutteena sekä lopulta kehittäjäasiakasryhmän toiminnan loppumisena. Miten näihin käsityksiin näennäisvaikuttamisesta voi vaikuttaa?

*”Kyllä mä ainakin haluan tietää, että mitä näistä oli hyötyä”*  
(R2/4)

*”Mua ainakin kiinnostaa tietää miten vaikutettiin.” (R2/3)*

Kehittäjäasiakkailta on yllä olevien alkuperäisilmaisujen mukaan kiinnostusta ja halua vähintäänkin tietää, miten niiden asioiden käsittely tai päätöksenteko eteni, joiden valmisteluun he kehittäjäasiakasryhmässä osallistuivat. Heitä kiinnostaa, oliko kehittäjäasiakasryhmän toiminnasta mitään hyötyä, ja miten vaikutettiin. Tiedonsaanti kehittämistyön etenemisestä on myös tärkeää näennäisvaikuttamisen mahdollisuuden minimoimisesta.

### **6.1.3 Pätevyys ja osaaminen**

Samalla tapaa, kuin on keskusteltu kehittäjäasiakkuuden perusteista ja käsitteistä, on pitkään käyty keskusteluja siitä, minkälaista pätevyyttä tai koulutusta kehittämistyöhön

osallistuvilta palvelun käyttäjältä vaaditaan. Herääkin kysymys, onko kokemus kehitettävästä asiasta riittävä kehittäjäasiakkaan pätevyudeksi.

*”Työttömiä on niin monenlaisia, että toisilla on pitkään työkokemus, toisilla taas pitkä työttömyys ja toisilla on pätkätöitä ja ei siihen periaatteessa mitään sen kummempaa vaadita, että kunhan on käyttänyt niitä palveluja ja osaa tuoda sen oman kantansa niin se riittää.” (R2/1)*

Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden käsityksissä pätevyudeksi riittää kokemustieto palveluista. Kehittäjäasiakkaan käsitys, että esimerkiksi kokemus palvelun käytöstä on riittävä, on mielestäni kehittäjäasiakkuuden sielu. Yllä oleva alkuperäisilmaisu kuvaa myös sitä, kuinka heterogeeninen työnhakijoiden kehittäjäasiakasryhmä voi parhaimmillaan olla. Työnhakijoiden tilanne vaihtelee työllistymisen, lyhyiden määräaikaisten työsuhteiden ja työttömyyden välillä. Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä esimerkiksi kokemus työttömyydestä on siis erilaista, mutta sellaisenaan riittävää, kunhan jokainen kykenee esittämään käsityksensä asiasta. Kehittäjäasiakas R1/1:den käsitys pätevyydestä on taas aivan vastakkainen.

*”Se vaatisi varmaan sellaisen hienon tittelin. Jaa ah, kyllähän se (kehittäjäasiakasryhmä) vaikuttamisen kanava toimisi, mutta se on sitten eri asia mitä pätevyyspapereita siihen paikkaan vaadittaisiin. ”Se vaan on just se mikä sanoin, että ei sitä työtöntä yksinään kuulla vaan pitää olla se joku titteli ja nää asiat on mennyt XX kautta tällaisesti porrastetusti, että meidän idea on mennyt XX:lle ja XX on vienyt sen eteenpäin.” (R1/1)*

Kehittäjäasiakkaana toimimiseen tarvitaan yllä olevan käsityksen mukaan ”hieno titteli”. Tulkitsen tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden keskustelua myös siten, että he eivät pidä itseään tasavertaisina asiantuntijoina eri organisaatioita edustavien kehittäjäasiakasryhmien toiminnan vetäjien kanssa. Kehittäjäasiakkaan käsityksissä



uskottavaan vaikuttamiseen kehittämistyössä tarvitaan hieno titteli tai pätevyyspapereita. Tätä tulkintaa tukee myös se, että kehittäjäasiakkaat käsittävät, että he eivät pääse päättävien tahojen luokse, vaan heidän kehittämisideansa vie eteenpäin kehittämisryhmää vetävä organisaation edustaja ja ammattilainen. Lisäksi yllä olevasta otteesta tulee esiin se, että työnhakija ei tule yksistään kuulluksi. Mistä tämä käsitys kuulluksi tulemattomuudesta kertoo? Tulkitsen, että kyse on stereotypioista, joissa päättäjien katsotaan olevan etäällä työttömistä palvelun käyttäjistä ja ehkä pitävän heitä ”toisen luokan” kuntalaisina.

Kehittäjäasiakkuus ei perustu akateemisiin tutkintoihin tai koulutuksiin (Beresford & Salo 2009). Kehittäjäasiakkaille tarjotaan eri mittaisia ja -sisältöisiä koulutuksia. Kehittäjäasiakkaan pätevyudeksi riittää toisaalta kokemus, ja se että on käyttänyt kehittämisen kohteena olevia palveluja. Kehittäjäasiakkaat tarvitsevat myös muuta osaamista kehittämistyössä. Kehittäjäasiakasryhmän kokouksissa *”pitää suunsa auki saada, eihän siitä mitään tule jos on kehittämässä ja sitten se on siellä esittää tuppisuuta”* (R1/1) ja tarvitaan *”rohkeutta pyytää puheenvuoroja”* (R1/5) ja *”motivaatiota, motivaatio pitää olla kohdallaan”* (R1/4), ja toimintaan osallistuminen *”pitää niin ku ottaa vakavissaan ja se asenne pitää olla kohdallaan”* (R1/1).

Kehittäjäasiakkuudessa pitää osata tuoda esille oma kantansa asiasta, ja kehittäjäasiakkaalta vaaditaan rohkeutta saada suunsa auki ja pyytää puheenvuoroja kehittäjäasiakasryhmän kokouksissa. Kysymys on siis kokoukseen osallistumisen perustaidoista. Kehittäjäasiakkaiden mukaan tarvitaan myös kiinnostusta ja motivaatiota kehittämiseen, ja saatu tehtävä pitää ottaa vakavissaan. Nämä kehittäjäasiakkaiden esiin tuomat edellytykset ovat osin persoonakohtaisia ja elämän aikana muissakin yhteyksissä opittuja taitoja. Kehittäjäasiakkuuteen liittyvissä keskusteluissa pohditaan myös sitä, kauanko palvelun käyttäjä on pätevä toimimaan kehittäjäasiakkaina. Esimerkiksi jos työtön kehittäjäasiakas työllistyy, *”hetikö potkaistaan pois?”* (R2/3)

*”... että jos oot ollut parikin vuotta töissä ja pitäisi työttömien asioista päättää niin et sää välttämättä enää ymmärrä sitä ja muista sitä mitä se todellinen tilanne on. Periaatteessa vaki duunissa olevalla ei ole mitään asiaa työttömien kehittäjäryhmään.”* (R2/2)

Kehittäjäasiakkuuden myötä palvelun käyttäjät pohtivat myös pätevyytensä kestoa eli toisin sanoen sitä, kuinka kauan kehittäjäasiakkaana voi toimia. Kehittäjäasiakkaiden mukaan esimerkiksi vakituisessa työssä tai pari vuotta työmarkkinoilla ollut henkilö ei ole enää pätevä työllistymistä tukevien palvelun kehittäjä. Kehittäjäasiakkaiden mielestä on tärkeää, että mukana olevat ovat innokkaita ja aktiivisia, ja heillä on halua kehittää. Kehittäjäasiakkaana toimimisessa on myös tärkeää, että on halua ja kykyä toimia kyseisessä tehtävässä. Kehittäjäasiakkaat haluavat rajata itse osallistumistaan. ”Tällaisena pienimuotoisena se on ihan riittävää.” (R1/1)

*”Kyllä se, että istuu hetken aikaa juttelemassa niin pari tuntia niin se on tietty ihan ok, mutta sitten jos siinä tulisi jotain niin kun enemmän kehittämistä niin ku että joutuis ihan tunteja päivässä ja monena päivänä viikossa niin eihän se sitten millään tapaa onnistu.” (R1/2)*

Kuten yllä olevasta alkuperäisilmauksesta käy ilmi, kehittäjäasiakkaat rajaavat haastattelupuheessa myös sitoutumistaan toimintaan. Rajaamisella tarkoitetaan kehittäjäasiakasryhmän toimintaan käytettyä aikaa. Kehittäjäasiakkuus halutaan pitää pienimuotoisena toimintana ja ryhmätapaamiset suhteellisen lyhyinä. Tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakkaat ovat valmiita sitoutumaan ja osallistumaan lyhyisiin tapaamisiin, mutta haluaisivat pohtia osallistumistaan tarkemmin, mikäli kehittäjäasiakasryhmän kokoukset kestäisivät useita tunteja ja päiviä olisi viikoissa monia.

Olen tässä alaluvussa etsinyt vastausta kehittäjäasiakkuuden peruslähtökohtiin. Kehittäjäasiakkuuden ydin on selvästi kokemus ja kokemustieto. Kehittäjäasiakasryhmässä jäsennetään deliberatiivisen demokratian hengessä erilaisista käsityksistä yhteinen näkemys tai kannanotto kehitettävään asiaan. Deliberatiivinen demokratia on yhteisöllinen tapa käsitellä asioita ja tehdä päätöksiä (Elstub 2009, Niinikoski & Setälä 2012; Möttönen & Kettunen 2011). Tekemäni analyysin puitteissa voin todeta deliberatiivinen demokratian ihanteen toteutuvan osin tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakasryhmien toiminnassa. Kehittäjäasiakkailta vaaditaan

kokemuksen lisäksi myös muunlaista osaamista. Kehittäjäasiakkaalla tulee olla rohkeutta ja kykyä esittää oma käsityksensä kehittäjäasiakasryhmän kokouksissa, ja hänen tulee kyetä kuuntelemaan arvostaen muiden erilaisia käsityksiä.

Kehittäjäasiakastoiminta on kehittäjäasiakkaiden tulkinnoissa osittain näennäisvaikuttamista ja -kehittämistä (ks. myös Meriluoto 2018a, 2018b; Brainfield & Beresford 2006). Kehittäjäasiakkaiden osallisuutta rajaavat kehittäjäasiakasryhmän vetäjät ja päättäjät, sillä kehittäjäasiakkaiden mukaan työttömiä ei suoraan kuulla vaan kehittäjäasiakasryhmän vetäjät vievät kehittämisideat eteenpäin päättäjille. Kehittäjäasiakkaat pohtivat motivaationsa vähenemistä, mutta osallistuvat kuitenkin haastatteluhetkellä edelleen toimintaan. Kehittäjäasiakkaat rajaavat kehittäjäasiakasryhmän toimintaan osallistumista myös itse. Siirryn seuraavaksi etsimään vastauksia siihen, millaisia käsityksiä kehittäjäasiakkailla on kehittäjäasiakasryhmästä osallisuuden näkökulmasta.

## **6.2 Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden ja vertaistuen areenana**

Aineiston valossa kehittäjäasiakasryhmä on itsessään kehittäjäasiakkaille olennainen osallisuuden areena. Kehittäjäasiakkaiden kokoontuminen mahdollistaa ainakin jossain määrin yhteisiä kokemuksia omaavien henkilöiden tapaamiset ja kohtaamiset. Jaettavia kokemuksia ilmaistaan olevan työttömyydestä ja sosiaalipalvelujen käytöstä. Käsittelen seuraavana yhdistävän yläkategorian ”Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden areenana” alaja yläkategorioiden sisältöjä tarkemmin. Käsityksissäni yläkategoriat ovat samanarvoisia ja tasavertaisia eli horisontaalisessa suhteessa toisiinsa. Päädyin analyysissä pohdintani jälkeen yläkategoriaan ”osallisuuden areena”. En pysy analyysissä erottamaan osallistumista tai voimaantumista toista tärkeämmäksi. On vaikea määrittää, lisääkö osallisuus voimaantumista, vaiko voimaantuminen osallisuutta ja mikä suhde vertaistuellä on siinä.

Alakategoriat	Yläkategoriat
osallistuminen, oppiminen, toiminta, hyödyksi oleminen, kuulluksi tuleminen, arvostus, kunnioitus, rohkeus, vaikuttaminen, asiantuntijuus kehittäjäasiakkaana	Osallisuuden areena
tuki, ongelmat, oma tilanne	Vertaistuellisuus

Taulukko 12. Yhdistävään yläkategoriaan ”Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden areenana” sisältyvät ala- ja yläkategoria.

### 6.2.1 Osallisuuden areena

Tarkastelen seuraavana kehittäjäasiakasryhmää osallisuuden areenana. Saadessaan kutsun kehittäjäasiakasryhmään tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakkaat eivät tarkasti tiedäneet, mihin olivat lähtemässä mukaan. Kehittäjäasiakkaat ilmaisivat myös epäluuloa siitä, *”että ei tule onnistumaan tällainen toiminta”* (R3/1). Toiminnan käynnistyessä kehittäjäasiakas kuvaa tunteitaan: *”mää kyll ymmärsin mistä on kyse vasta ku mä istuin tähän.”* (R1/6). Kehittäjäasiakas ei käsittänyt ensimmäisessä kehittäjäasiakasryhmän kokouksessa, mistä oli kyse. Tulkitsen yllä olevaa alkuperäisilmaisua siten, että toiminnan tarkoitus ei avautunut kehittäjäasiakkaalle riittävästi tämän saaman kutsukirjeen tai suullisen informaation perusteella. Kyseessä voi olla myös kehittäjäasiakasryhmään kutsutulle palvelun käyttäjälle uusi asia. Uutta voi olla myös se, että ammattilaiset ovat kiinnostuneita palvelun käyttäjien kokemustiedosta.

Alkuun päästyään ja ensimmäisen osallistumiskerran hämmennyksen jälkeen kehittäjäasiakas toteaa jo toisella kerralla osallistuneensa: *”Ainakin aluksi ensimmäisessä kokouksessa vähän ihmeteltiin ja toisessa sitten osallistuttiin”* (R2/1). Edellä oleva alkuperäisilmaisu kuvaa jo kehittäjäasiakkaan sitoutumista toimintaan, vaikka käsitys toiminnasta voi olla ensimmäisen osallistumiskerran jälkeen vielä hieman epäselvää.

Mitä osallisuus on kehittäjäasiakkaan käsityksissä? Tulkitsen kehittäjäasiakkaiden käsityksiä niin, että kyse on tiettyyn toimintaan osallistumisesta, jolloin kehittäjäasiakasryhmä tarjoaa ympäristön, rakenteen tai paikan, jossa olla osallinen. Kehittäjäasiakasryhmän toimintaan osallistuminen kuvaa juuri toimintaa ja mahdollisuutta osallistua ja olla osallinen ryhmän kautta. Toiminta on osallisuuden yksi osatekijä. Kuten Luhtasela (2009) on todennut, osallistuminen toimintaan lisää asiakkaan osallisuutta omaan elämäänsä.

*”Määkin olin eri uskossa ja mää tuulin että täällä on niin ku joku kaupungin edustaja kyselemässä että mitä te ootte tykänneet nyt tällaisista palveluista että oletteko olleet tyytyväisiä.” (R 2/2)*

Kehittäjäasiakaan ennakkokäsitys ryhmän tapaamisesta oli, että virallinen taho ja kaupungin edustaja tulee kyselemään tyytyväisyyttä tarjottuihin palveluihin. Kehittäjäasiakas ei pidä kehittäjäasiakasryhmän vetäjää, esimerkiksi sosiaalityöntekijää, kaupungin edustajana. Tämä etukäteisodotus ei vastannut ryhmän toiminta-ajatusta. Kehittäjäasiakas kuitenkin tiedostaa, että kyse on palveluista ja tyytyväisyydestä tarjottuihin palveluihin. Kuitenkin tieto siitä, että kehittäjäasiakasryhmän vetäjän kautta kehittäjäasiakkaiden ideat menevät päättäjien käyttöön, on tärkeää vaikuttamisuskon näkökulmasta. Alla oleva alkuperäisilmaus tuo näkyväksi, millaisia osallisuuden osatekijöitä kehittäjäasiakasryhmään osallistuminen tarjoaa tutkimukseen osallistuneille kehittäjäasiakkaille.

*”Ainakin se että ryhmässä on ollut hyvä henki ja on saanut olla oma itsensä ja jokainen kunnioittaa ja arvostaa toistaan ja jokaista on kuunneltu.” (R3/2)*

Kehittäjäasiakaan alkuperäisilmaisu sisältää useita osallisuuden osatekijöitä. Ensinnäkin kehittäjäasiakaan käsityksen mukaan kehittäjäasiakasryhmässä on aina hyvä henki. Ryhmän hyvä henki tarkoittaa mukavaa yhdessä olemista, luottamuksen ilmapiiriä ja hyväksytyksi tulemistä. Toiseksi kehittäjäasiakasryhmässä on saanut olla oma itsensä.

Tulkitsen kehittäjäasiakkaan käsitystä niin, että mahdollisuus olla oma itsensä on voimaannuttava ja itsetuntoa vahvistava, ja että kukin on saanut osallistua omilla ehdoillaan. Tärkeää on siis ollut vain mahdollisuus olla läsnä ja olla olemassa. Kolmanneksi kehittäjäasiakasryhmä tarjoaa areenan, jolla voi kokea arvostusta ja kunnioitusta. Osallisuuden näkökulmasta tunne kunnioituksesta ja arvostuksesta sekä kuulluksi tulemisesta on keskeistä. Neljänneksi kehittäjäasiakas on omasta mielestään tullut kuulluksi ja samalla nähdyksi ja ymmärretyksi. Kehittäjäasiakasryhmä on paikka, jossa on mahdollisuus keskustella kehittämistyön rinnalla omista ongelmista.

*”... että ennen ei niistä (ongelmista) edes uskaltanut puhua, että kyllä tämä kasvattaa rohkeutta ja sellaista sosiaalista kanssakäymistä.” (R3/1)*

Kehittäjäasiakasryhmä antaa tukea oman ongelman ja tilanteen käsittelylle. Kehittäjäasiakasryhmässä on mahdollisuus jakaa omia ongelmia, mikä lisää rohkeutta ja vuorovaikutusta. Kehittäjäasiakasryhmässä on mahdollista luoda yhteys toisiin ihmisiin, sillä se sisältää sosiaalista kanssakäymistä.

*”Siis ihan oikeasti ihan mahtavaa ja jos tää oikeesti niinku tästä olisi hyötyä ja olisi oikeesti otettu käyttöön ja ei niin ku turhaan oltu ja osallistuttu.” (R1/6)*

Kehittäjäasiakkaiden mukaan kehittämisasiakasryhmässä toimiminen on mahtavaa. Vaikka ristiriita suhteessa vähäisiin todellisiin vaikuttamisen mahdollisuuksiin palvelujen kehittämisessä on suuri, se ei ole vienyt uskoa hyödyksi olemiseen. Merkityksellistä osallisuuden näkökulmasta on myös käsitys siitä, että kehittäjäasiakkaat eivät ole osallistuneet kehittäjäasiakasryhmän toimintaan turhaan. Osallisuuden yksi osatekijä on tieto ja osallisuuden näkeminen tarpeellisenä. (Luhtasela 2009). Kehittäjäasiakkaat ovat toiminnassa mukana myös oppimiskokemusten innoittamana ”... että on oppinut matkan varrella sitä toista puolta sitä ammattilaisen puolta.” (R3/1) Oppiminen liittyy kyseisessä alkuperäisilmauksessa kehittäjäasiakastoiminnan vetäjien ammattilaisen tietoon ja osaamiseen.

Osalle kehittäjäasiakkaista ryhmän toiminta on merkinnyt rajatummin tietyn tavoitteen saavuttamista: *”Henkilökohtaisesti se antoi vain mahdollisuuden vaikuttaa”* (R1/1). Rajatumpaa merkitystä osallisuudesta ei tule aliarvioida: ymmärrys vaikuttamisen mahdollisuudesta voi olla hyvinkin merkityksellinen.

Kehittäjäasiakasryhmään osallistuneelle palvelun käyttäjälle ryhmä voi tarjota mahdollisuuden jopa henkilökohtaiseen muutosprosessiin tai tarjota tukea henkilökohtaisen ongelman hallitsemisessa. Se voi myös kehittää ja vahvistaa uutta sosiaalista identiteettiä (esim. Rissanen 2015). Kehittäjäasiakasryhmiin osallistuneet palvelun käyttäjät kokevat ryhmän tukevan muutoksen jälkeenkin ja vahvistan uutta identiteettiä.

*”...ei voi uskoa, että tässä istuu ihminen joka kolme vuotta vielä sitten käytti päihteitä.”* (R3/1)

Tulkitsen alkuperäisilmaisua niin, että osallistuminen kehittäjäasiakasryhmän toimintaan jatkaa asiakkaan toimintavoiman vahvistumista ja antaa tukea päihteettömyyteen jatkossakin. Kehittäjäasiakkaalle osallistuminen kehittäjäasiakasryhmään on parhaimmillaan hyvinvointia lisäävää ja tukevaa toimintaa.

*”Ainakin omalla kohdalla se on ollut sellainen usko että edes jollain tasolla pystyy vaikuttamaan.”* (R1/3)

Kehittäjäasiakkaiden alkuperäisilmaisuissa vaikuttaminen saa paljon mainintoja. Voimaantumisen yksi osatekijä on vaikuttaminen, joka luo merkityksellisyyden kokemusta. Voimaantumisessa on tärkeää uusi rakentuva identiteetti, joka kehittäjäasiakkaan käsityksen mukaan rakentuu siitä, miksi häntä kutsutaan: *”no kehittäjäasiakas, eikös se ole hieno titteli”* (R1/1 ) ja *”mehän puhuttiin siinä jossain kohtaa vain niin ku kehittäjäasiakasryhmästä”* (R2/3). Käsite kehittäjäasiakas kuvaakin paremmin toiminnan sisältöä, kun puhutaan palvelun käyttäjästä kehittämistyössä.

Kehittäjäasiakasryhmän toiminnan käynnistyessä palvelun käyttäjät ja kehittäjäasiakasryhmää vetävät ammattilaiset pohtivat käsite-kysymystä etsien sopivaa nimitystä ryhmälle ja sen toiminnalle. Ymmärsin käsite-kysymyksen tärkeyden vasta luettuani Miettisen ym. (2018) artikkelin historiallisista painolasteista asiakkaiden aseman haastajana. Kehittäjäasiakkaille on tärkeää, millä nimityksellä heitä puhutellaan. Toisaalta on tärkeää erottaa kokemusasiantuntijuus ja kehittäjäasiakkuus. Avaan tätä tarkemmin tutkimuksen tulosluvussa 7. Voimaantumista on myös halu tietää toiminnan tuloksista.

### 6.2.2 Vertaistuellisuus ja muu tuki

Kehittäjäasiakasryhmä voi tarjota parhaimmillaan tukea kehittäjäasiakkaan oman ongelman käsittelylle, jolloin kehittäjäasiakasryhmään osallistuminen saa vertaistuellisen merkityksen. Vertaistuki ei ollut tämän tutkimuksen keskiössä, vaikka tiedostankin sen läheisyyden kehittäjäasiakkuuteen. Kehittäjäasiakkaan alkuperäisilmaisua koskien vertaistukea ei voi jättää huomioimatta, kun analysoidaan osallisuuden näkökulmaa.

*”Tämä on mulle itselle ainakin tärkeää, kun käyn paljon vertaisryhmissä niin pidän jo tätä tapaamista yhtenä tukevana toimintana tälle omalle ongelmalle. Samalla saa olla tässä yhteisössä mukana ja tuoda niitä ajatuksia.” (R3/1)*

Kehittäjäasiakasryhmä tarjoaa parhaimmillaan kehittäjäasiakkaalle vertaistukea. Vertaistuki on yhteisien kokemusten jakamista keskustellen, ja aiheena voi olla esimerkiksi työttömyys tai päihteet. Tulkitsen kehittäjäasiakkaan (R3/1) käsitystä ajatusten tuomisesta juuri keskusteluun osallistumisena. Kehittäjäasiakasryhmä voi toimia myös arjen hallintaa tukevana: *”Joo se on se ryhmä ja vähän saa niin ku rytmiä. Se on taas mulla pitkään ollu että oon yöt valvonut ja päivät nukkunut niin saa taas rytmiä tähän elämään.” (R3/3).* Kehittäjäasiakasryhmä tarjoaa toisille myös areenan henkilökohtaisesti pohdituttavien asioiden puheeksi ottamiselle. Vertaisuuden kokemuksessa ryhmä saa kehittäjäasiakkaiden käsityksissä tärkeän merkityksen:



*”... mutta kyllä sinne jäi sitten aina aikaa puida muitakin asioita, jos oli sydämellä jotakin mitä halusi puhua.” (R1/1)*

*”Kumminkin siellä kehittäjäryhmässä oltiin työttömiä kuitenkin kaikki että se on se niin kun tosiasia että siinä sitten kun pohdittiin että jos sillä ryhmällä olisi niin ku mahdollisuus kehittää sitä omaakin tilannetta niin siinä samalla kun kehitetään itse järjestelmä.” (R2/2)*

Kehittäjäasiakasryhmässä on virallisten asioiden ja kehittämistyön rinnalla aikaa käsitellä ja jakaa kehittäjäasiakkaiden henkilökohtaisia asioita, joista on halua puhua. Kehittäjäasiakkaille ryhmällä oli myös myönteinen vaikutus omaan tilanteeseen esimerkiksi työllistymisen kannalta. Kehittäjäasiakasryhmä voi parhaimmillaan lisätä aktiivisuutta työhaussa. Kehittäjäasiakkaat tarvitsevat ja saavat vertaistuen lisäksi muutakin tukea. Vaikka kokemustieto ja ideat palvelujen kehittämiseen ovat palveluita käyttäneillä asiakkailla, he eivät kykene käyttämään kokemustietoa ilman sitä tukevaa rakennetta. Tukevana rakenteena toimii kehittäjäasiakasryhmä, jonka fasilitaattorina toimii organisaatiota edustava ammattilainen.

*”Siihen tarvii sen organisaattorin, tilavuokriin tarvitsee rahaa ja kaikkea tämmöstä vastaavaa, siis kun kokoustettiin niin paperit talon puolesta ja kokoustila talon puolesta ja sellaista pientä tukea.” (R2/2)*

Kehittäjäasiakasryhmä tarvitsee myös tukea kokousjärjestelyihin. Tämä on tuen muoto, jota ilman kehittäjäasiakasryhmät eivät voi toimia. Kehittäjäasiakasryhmä tarvitsee organisaation tuen toiminnan toteutumiseksi. Hyväkään idea ei siis etene ilman virallista tahoa tai ammattilaista. Tutkijana pohdin sitä, onko kehittäjäasiakastoiminta edelleen enemmän palvelun käyttäjien osallistamista ja virallisten tahojen toimintaa kuin aitoa osallisuutta.

*”XX tuki meitä jatkuvasti” (R1/1)*

*”Siitä aiheesta riippuen saattoi tulla XX:n puolesta jonkin verran tukea ja ohjausta.” (R1/2)*

Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä saadun tuen määrä vaihtelee. Toisen kehittäjäasiakkaan mukaan kehittäjäasiakasryhmän vetäjä tukee jatkuvasti, toisen mukaan kehittäjäasiakasryhmän vetäjän antama tuki riippuu kehittämistyön teemasta ja kehittäjäasiakasryhmä saa tukea ja ohjausta jonkin verran. Toisaalta saatu tuki voi liittyä myös kokousjärjestelyihin ja käytännön fasilitetteihin.

Olen tässä alaluvussa analysoinut kehittäjäasiakkaiden käsityksiä kehittäjäasiakasryhmään osallistumisesta osallisuuden näkökulmasta. Kehittäjäasiakasryhmä on osallisuuden ja voimaantumisen areena, jossa on myös vertaistuellisia sisältöjä. Kehittäjäasiakasryhmässä osallisuus tarkoittaa hyvää ryhmähenkeä, kunnioitusta ja arvotusta sekä kuulluksi tulemistä. Kehittäjäasiakasryhmässä mahdollistuu sosiaalinen kassakäyminen samoja palveluita käyttäneiden kehittäjäasiakkaiden kanssa. Kehittäjäasiakasryhmä voi olla areena, jossa kehittäjäasiakas voi kokea kyvykkyyttä ja tarpeellisuutta. Kehittäjäasiakkaalle merkityksellisyyden kokeminen on tärkeää. Tämä toteutuu esimerkiksi käsityksissä vaikuttamisen mahdollisuuksista sekä hyödyksi olemisesta palvelujen kehittämisessä. Voimaantuminen tulee esiin kehittäjäasiakkaiden käsityksissä jo siinä, että he haluavat myös tietää, miten asioihin yhteiskunnassa vaikutetaan. Vähimmillään kehittäjäasiakasryhmä on tarjonnut vain mahdollisuuden vaikuttaa. Toisaalta osallisuuden näkökulmasta tätäkään ei tule aliarvostaa. Kehittäjäasiakasryhmässä on myös vertaistukea. Parhaimmillaan kehittäjäasiakasryhmä tarjoaa tukea kehittäjäasiakkaan henkilökohtaisiin ongelmiin ja oimii arkea tukevana toimintana. Kehittäjäasiakkuus mahdollistaa myös oman identiteetin muuttumisen ja itsetunnon vahvistumisen mahdollisuuksia.

## **7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tämän ammatillisen lisensiaatintutkimukseni tarkoituksena oli selvittää kehittämistyöhön osallistuneiden palvelun käyttäjien käsityksiä kehittäjäasiakasryhmän peruslähtökohdista ja kehittäjäasiakasryhmään osallistumisesta osallisuuden näkökulmasta. Tutkimuksessa kehittäjäasiakkaiden käsityksiä lähestyttiin fenomenografisella lähestymistavalla. Tutkimusaineisto koottiin kolmesta eri kehittäjäasiakasryhmästä Länsi-Suomen alueelta fokusryhmähaastattelulla, ja aineisto analysoitiin teoriaohjaavasti sisällönanalyysia käyttämällä. Olen esittänyt vastauksia tutkimuskysymyksiini luvussa kuusi, ja tässä luvussa kokoan yhteen edellä analyysissa esiin tulleita tutkimuksen tuloksia sekä esitän niihin perustuvia johtopäätöksiä.

### **Kehittäjäasiakasryhmät demokratian toteuttajina**

Tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakasryhmät vastasivat kokoonpanoiltaan sekä rakenteeltaan perusmalleja, joissa ryhmä palvelun käyttäjiä on koottu organisaatiolähtöisesti kehittämään palvelua yhdessä ammattilaisten kanssa. (esim. McLaughlin 2009; Niskala ym. 2013, 2017; Rissanen 2015; Toikko 2011). Kehittäjäasiakasryhmässä kehittäjäasiakkaan toiminta eroaa selvästi kokemusasiantuntijan tehtävistä, sillä se ei sisällä vertaistukitoimintaa tai esimerkiksi toimimista kouluttajana. (Rissanen 2015; Hietala & Rissanen 2015). Kaikki kolme tutkimukseen osallistunutta kehittäjäasiakasryhmää oli koottu organisaatioiden toimesta. Myös kehittämisteemat tai keskusteltavat asiat tulivat kehittäjäasiakasryhmien vetäjiltä. Organisaatiolähtöinen kehittäjäasiakastoiminta voidaan nähdä osin osallistamisena, jolloin palvelun käyttäjien halutaan osallistuvan. (esim. Korvela 2012). Kehittäjäasiakasryhmän toiminta voidaan kiinnittää osallistuvan demokratian näkökulmiin (esim. Kananoja ym. 2008; Valkama ja Raisio 2013), jolloin tavoitteena on äänen antaminen kansalaisille päätöksenteossa (Roivainen 2015; Palola & Parpo 2011). Kysymys on Hirschmanin (1970) teorioiden pohjalta kansalaisten vaikuttamismahdollisuudesta. Kehittäjäasiakasryhmä vastaa osaltaan myös kuluttajakeskeisyyteen vastakkaisesta demokraattisesta näkökulmasta. Kehittäjäasiakasryhmässä palvelun käyttäjät saavat aktiivisen toimijan ja kansalaisen roolin ammattilaisten rinnalla. (Esim. Jäppinen 2011; Simmons 2009; Toikko 2012a).

Kehittäjäasiakkuudessa toteutuu asiakkaan uudenlainen ja muuttunut suhde palvelujärjestelmään ja ammattilaisiin. Kehittäjäasiakasryhmän jäseniä, kehittäjäasiakkaita, voidaan tarkastella myös hybridiasiakkaan käsitteellä, jolloin he voivat olla toisaalta aktiivisia, toimivia kansalaisia ja toisaalta palvelun käyttäjiä. (Valkama 2012). Kehittäjäasiakasryhmässä asiakkaiden roolina on vaikuttaa yhteisiin asioihin ja palveluihin ryhmänä, jolloin ryhmän voidaan nähdä edustavan paremmin kansalaisten ääntä kuin yksittäisen kansalaisen. (Möttönen & Kettunen 2011). Vastakkainen markkinasuuntautunut näkökulma näkee asiakkaan rationaalisena ja valitsevana kuluttajana.

### **Kokemustieto vaikuttamisessa ja kehittämisessä**

Tutkimuksen ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia käsityksiä kehittäjäasiakkailta on kehittäjäasiakastoiminnan perusteista. Tähän tutkimukseen osallistuneiden palvelun käyttäjien käsityksissä kehittäjäasiakastoimintaan osallistumisen ja kehittäjäasiakkaana toimimisen peruslähtökohtana ovat kokemus ja kokemustieto kehitettävästä asiasta. (esim. Beresford 2012; Carr & Beresford 2012; Fleming 2012; Rissanen 2012, 2015). Kehittäjäasiakkaat nimeävät kokemustiedon ruohonjuuritason tiedoksi. Kehittäjäasiakkaille tämä subjektiivinen (Mikkonen 2011) ja erityisesti palvelun käyttäjillä oleva ei-professionaalinen (Nieminen 2014 a,b; Saari ym. 2014) kokemustieto on kattanut julkisia palveluita käytettäessä. Kokemustiedon erityisyys on juuri se, että tällaista tietoa ei ole ammattilaisilla tai palveluista päättävillä politikoilla kunnissa. Kehittäjäasiakkaiden käsitysten mukaan myös palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisesti ilman niistä olevaa kokemustietoa on mahdotonta.

Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden kokemustietoa hyödynnetään kehittäjäasiakasryhmissä palvelujen kehittämisessä ja vaikuttamisessa. Tähän tutkimukseen osallistuneiden palvelun käyttäjien käsityksissä kehittäjäasiakkuus ei ole arviointia tai palvelujen suunnittelua. (Beresford 2012; Beresford & Croft 2004; Meriluoto 2018b; Rissanen 2012, 2015). Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden käsityksissä nousi yllättävän voimakkaasti esiin, että kehittäjäasiakasryhmän tehtävänä on vaikuttaa päättäjien asenteisiin suhteessa kehittäjäasiakkaiden edustamaan asiakasryhmään (työttömät). Käsite historiallinen painolasti tarjoaa yhden näkökulman tälle kehittäjäasiakkaiden tarpeelle vaikuttaa asenteisiin. Kehittäjäasiakkaat voivat kantaa historiallista painolastia, jossa läsnä ovat asenteet, stereotypiat ja jatkuva rajankäynti

yhteiskunnallisesta normaliteetista. (Miettinen ym. 2017). Myös Törrönen (2005) puhuu huono-osaisiin liittyvistä stereotypioista, joita toisella tiedolla on mahdollisuus pyrkiä muuttamaan. Stereotypioihin vaikuttamisen taustalla voi olla epätasa-arvon kokemus ja epäusko omaan omaamiseen ja asiantuntijuuteen. Kenelle tahansa voi olla haastavaa lähestyä poliittisia päättäjiä ja kunnan julkisuudestakin tunnettuja henkilöitä. Voiko epätasa-arvon kokemus välittyä kehittäjäasiakkaille myös kehittäjäasiakasryhmän vetäjältä? Tämäkin on mahdollista, sillä osallistuessa toimintaan kehittäjäasiakkaana palvelun käyttäjä saa uuden roolin suhteessa virallisiin toimijoihin ja kehittäjäasiakasryhmän vetäjiin. Kehittäjäasiakas on voinut olla tai on edelleen palvelun käyttäjänä saman ammattilaisen asiakkaana.

Vahvaa käsitystä asenteisiin vaikuttamista tukee myös se, että kehittäjäasiakkaat eivät käsitystensä mukaan pääse päättäjien luokse. Tutkimukseen osallistuneiden työttömien kehittäjäasiakkaiden haastatteluissa tulee esiin myös se, että päättäjät eivät kuule työttömiä. Kehittäjäasiakkaat käsittävät tulevansa rajoitetuiksi suhteessa päättäjiin. Lisäksi uskotavaan vaikuttamiseen kehittäjäasiakkaiden käsityksissä tarvitaan hieno titteli tai koulutusta. Eivätkö kokemus ja kokemustieto olekaan riittävää ja ovia avaavaa asiantuntijuutta? Kehittäjäasiakkailta ei kuitenkaan vaadita akateemisia tutkintoja ja koulutusta. (Beresford & Salo 2009). Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden käsityksissä he olivat asiantuntijoita kuitenkin juuri ”omana itsenään”. Kehittäjäasiakkaat tiedostavat myös asiakkaiden ja päättäjien välisen kuilun, jonka kaventamiseen he haluavat vaikuttaa.

Kehittäjäasiakasryhmän kehittämistyön tavoitteena on ensisijaisesti sen palvelun kehittäminen, jonka ympärille viralliset tahot ovat kehittäjäasiakasryhmän koonneet. Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden vaikuttamis- ja kehittämistyöskentely ja toiminta kiinnittyivät muutoksiin yksilöllisellä tasolla ja omassa elämässä sekä paikallisesti järjestelemän tasolla vaikuttamiseen. Valtakunnalliseen politiikkaan vaikuttaminen oli kehittäjäasiakkaiden käsityksissä pikemminkin haaveena, kuin todellisuuden tasolla. (Rissanen 2015).

## **Kokemustiedon ja ammatillisen tiedon rajalla**

Asiantuntijuutta on pitkään pidetty virallisten tahojen ja ammattilaisten ominaisuutena. Kehittäjäasiakkuuden myötä palvelun kehittämiseen on kuitenkin tullut mukaan uusi asiantuntijuuden ja tiedon laji, joka ei perustu koulutukseen tai tutkintoihin. (Pohjola 2017; Toikko 2011, 2012b). Kehittäjäasiakkaiden myötä vaikuttamiseen ja kehittämiseen on tullut niin sanottu toinen ja vastakkainen tieto suhteessa ammattilaisten tietoon. (Hänninen ym. 2005).

Kokemustietoa pidetään vielä osin toisena ja epätarkkana tietona. (esim. Saari ym. 2014b). Yksittäisen kehittäjäasiakkaan kokemustieto (Mikkonen 2011) tai maallikkotieto (Pohjola 2017) ei sinänsä riitä palvelujen kehittämiseen ja vaikuttamiseen, sillä sen voidaan nähdä olevan vielä jalostumatonta ja epäluotettavaa. (esim. Saari ym. 2014) Mitä subjektiivinen kokemustieto tarvitsee muuttuakseen objektiiviseksi luotettavaksi tiedoksi? Jalostuakseen yksittäisen kehittäjäasiakkaan tieto tarvitsee muita kehittäjäasiakkaita ja heidän keskinäistään toimintaa. Mukana kokemustiedon jalostumisessa on myös ammattilaisten koulutuksen ja työkokemuksen kautta hankittu tieto. Tätä kehittäjäasiakkaiden ja ammattilaisten yhteistä tiedonmuodostusta voidaan tarkastella usealla eri käsitteillä, kuten toimija- ja käyttäjälähtöisenä kehittämisenä (Toikko 2009; Toikko & Rantanen 2011), kollektiivitoimijuutena (Hokkanen 2013, 2014) tai yhteisöosallistumisena (Möttönen & Kettunen 2011). Tässä tutkimuksessa kehittäjäasiakkaiden kokemustiedon ja ammattilaisten tiedon jalostumista tarkasteltiin deliberatiivisen demokratian ja deliberatiivisen keskustelun käsitteillä.

Deliberatiivisessa demokratiassa on kyse yhteisöllisistä tavoista käsitellä asioita ja tehdä päätöksiä. (esim. Elstub 2009; Niinikoski & Setälä 2012; Vartiainen & Raisio 2011). Tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakasryhmien toiminta on deliberatiivista keskustelua, ei deliberatiivista demokratiaa, koska toiminta ei sisällä vielä suoraa ja vahvaa päätöksentekoon osallistumista. Kehittäjäasiakasryhmien toiminnassa on kyse deliberatiivisesta keskustelusta, jossa erilaisista käsityksistä luodaan yhdessä neuvottelemalla ja arvottamalla mikä on paras tapa tuoda yhteinen näkemys esiin. Mielenkiintoni herättää kysymys, mikä merkitys kehittäjäasiakasryhmän vetäjillä ja ammattilaisen tiedolla on deliberatiivisessa keskustelussa.

Deliberatiivisen demokratian vaikuttavuuden näkökulmasta tutkimukseen osallistuneissa kehittäjäasiakasryhmissä toteutuvat ekspansiiviset arvot (Värtö ym. 2015). Nämä deliberatiivisen demokratian ekspansiiviset arvot, kuten oppiminen, toisten arvostus ja kunnioitus, ovat lähellä kehittäjäasiakkaiden käsityksiä osallisuuden osatekijöistä. Vastaavasti instrumentaaliset arvot, kuten vaikuttaminen kehitettäviin palveluihin ja päätöstentekoon, toteutuivat heikosti.

Toinen tärkeä lähtökohta kokemustiedon jalostumiselle kehittäjäasiakasryhmässä on riittävä yhteinen kokemuspohja eli kyse on inklusiivisuudesta, riittävästä edustuksellisuudesta. (Vartiainen & Raivio 2011). Kehittäjäasiakkailla tuleekin olla kokemuksia samasta palvelusta tai asiasta, jota he ovat yhdessä kehittämässä. Tutkimukseen osallistuneissa kehittäjäasiakasryhmissä riittävä yhteinen kokemuspohja varmistettiin virallisia organisaatioita edustavien kehittäjäasiakasryhmien vetäjien toimesta. Kehittäjäasiakasryhmän kokouksissa erilaiset käsitykset jalostuvat kollektiiviseksi ja sosiaaliseksi tiedoksi (Toikko 2011).

Kehittäjäasiakkaat suhtautuvat ammattilaisten tietoon hieman kriittisesti ja kirjatietoa kyseenalaistavasti. Toisaalta kehittäjäasiakkaat käsittävät yhteisen kehittämistyön kautta ammattilaisilta saadun tiedon oppimisen kannalta tärkeäksi sekä ymmärrystä yhteiskunnasta, päätöksenteosta sekä palvelujärjestelmän reunaehdoista lisääväksi. Kehittäjäasiakkaiden käsitysten mukaan yhteisen näkemyksen löytyminen ei ollut aina helppoa. Kehittäjäasiakkaiden kokemustiedon ja ammattilaisen professionaalisen tiedon olemus on luonteeltaan dialogista, deliberatiivisessa keskustelussa syntyvää.

Kehittäjäasiakkailta vaaditaan myös muuta osaamista palvelukokemuksista syntyneen kokemustiedon lisäksi. On tärkeää, että kehittäjäasiakas kykenee esittämään käsityksensä rohkeasti ja selkeästi kehittäjäasiakasryhmän kokouksissa, ja että hänellä on kyky pyytää puheenvuoroja. Kyse on yleisten kokouskäytäntöjen lisäksi myös laajemmin vuorovaikutuskäytäntöjen hallitsemisesta ja niiden omaksumisesta.

### **Kehittäjäasiakasryhmä osallisuuden areenana**

Tutkimuksen toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää kehittäjäasiakkaiden käsityksiä kehittäjäasiakasryhmästä osallisuuden näkökulmasta. Tutkimustulosten mukaan kehittäjäasiakkaiden käsityksissä kehittäjäasiakasryhmä saa tärkeän merkityksen

osallisuuden areenana. Mielenkiintoinen kysymys on se, miksi kehittäjäasiakkaat haluavat osallistua kehittäjäasiakasryhmän toimintaan, vaikka käsittävät päätöksentekoon vaikuttamisen mahdollisuudet vähäisiksi tai lähes olemattomiksi. Tutkimustulosten mukaan selitys löytyy osallisuudesta. Kokoan seuraavaksi yhteen osallisuuden osatekijöitä yksittäisen kehittäjäasiakkaan näkökulmasta. Kehittäjäasiakasryhmä tarjoaa mahdollisuuden osallisuuteen, ja kehittäjäasiakasryhmää voidaan oikeutetusti kutsua tutkimusten tulosten mukaan osallisuuden areenaksi. Kehittäjäasiakkaiden käsityksissä kehittäjäasiakasryhmä nousi varsin merkittäväksi asiaksi. Kehittäjäasiakasryhmän näyttäytyi ympäristönä ja rakenteena, joka mahdollistaa vuorovaikutuksessa olemisen saman asiakasryhmän parissa, mutta kuitenkin erilaisten ihmisten kanssa. Osallisuuden näkökulmasta sosiaalinen kanssakäyminen ja vuorovaikutus ovat tärkeitä kehittäjäasiakkaalle, ja tätä tulkintaa tukee tutkimustulosten mukaan hyvä ryhmähenki, luottamukselliset suhteet sekä kehittäjäasiakkaan käsityksissä arvostus, kunnioitus ja kuulluksi tuleminen kokemus. Kehittäjäasiakkaan tarpeista toteutuivat muun muassa vuorovaikutteinen osallistuminen ja vapaus osallistua sekä rajata omaa ajankäyttöä kehittäjäasiakastoimintaan. (esim. Leeman ym. 2018). Osallisuuteen liittyy myös käsitys merkityksellisyydestä. Merkityksellistä kehittäjäasiakkaille on usko mahdollisuuteen vaikuttaa ja kehittää parempia palveluita. Vaikuttamisen mahdollisuus sai tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden käsityksissä useita mainintoja. Merkityksellistä on myös kuuluminen ryhmään yhteisönä sekä sen kautta tuleva arvostus ja kunnioitus. Toimintakykyisyyttä kuvastaa motivaatio, sitoutuminen sekä muille hyödyksi oleminen. (Leeman ym. 2018). Raivion ja Karjalaisen (2013) esittämän acting, having, belonging- jaon mukaan kehittäjäasiakasryhmissä ovat läsnä toimijuuden, yhteisyyden ja jäsenyyden elementit. Kehittäjäasiakas on kehittäjäasiakasryhmässä aktiivinen toimija sekä yhteisön jäsen. Siirryn seuraavaksi tarkastelemaan osallisuuden tasoja kehittäjäasiakasryhmän näkökulmasta.

### **Kehittäjäasiakasryhmät osallisuuden eri tasoilla**

Kehittäjäasiakasryhmien osallisuuden tasoja voidaan tarkastella erilaisilla osallisuuden malleilla. (Arnstein 1969; Clark ym. 2008; Warren 2007). Tutkimustulosten mukaan näyttää siltä, että tutkimukseen osallistuneiden kehittäjäasiakasryhmien toiminta on melko



vahvasti vielä niin sanotun näennäisvaikuttamisen tasolla. Tarkasteltaessa tuloksia paljon käytetyn Arnsteinin tikapuumallin (1969) mukaan ollaan toiminnassa portaalla kaksi eli näennäisvallan tasolla, jolloin kehittäjäasiakasryhmien toimintaa kuvaa tiedottaminen ja konsultointi. Tulosten mukaan kehittäjäasiakasryhmien toiminnassa kehittäjäasiakkaita konsultoidaan ja kehittäjäasiakkaat antavat ideoita kehitettävään asiaan. Clarkin ym. (2008) hierarkkisen mallin mukaan tarkasteltuna paikannan kehittäjäasiakasryhmien toiminnan rajoitetun osallistumisen ja kasvavan osallistumisen rajamaastoon. Tällöin kehittäjäasiakasryhmiä konsultoidaan satunnaisesti palveluja koskevissa muutoksissa, tai ryhmiä konsultoidaan ja ideat muokataan hallinnon tarpeisiin. Myönteistä kuitenkin on, että tulosten mukaan kehittäjäasiakasryhmien toiminnassa näyttää jo olevan viitteitä yhteistoiminnasta, jolloin kehittäjäasiakkaille maksetaan heidän ajastaan ja kuluistaan sekä tarjotaan koulutusta ja tukea yhteistoimintaa varten. Warrenin (2007) holistisen mallin mukaan kehittäjäasiakasryhmien näkemykset otetaan huomioon ja he jakavat ja saavat informaatiota, mutta eivät osallistu päätöksen tekemiseen tai toimi vielä tasavertaisina kumppaneina.

Kehittäjäasiakastoimintaa varjostaan edelleen näennäisvaikuttaminen. Tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakkaat ovat tietoisia näennäisvaikuttamisen ulottuvuudesta. Tämä käsitys tulee esille siinä, että kehittäjäasiakkaita kyllä kuullaan, mutta tämä ei johda kehittäjäasiakkaiden käsitysten mukaan muutokseen. Näennäisvaikuttaminen uhkaa myös kehittäjäasiakkaiden sitoutumista toimintaa ja voi pahimmillaan lopettaa koko ryhmän toiminnan. (Fleming 2012). Pohdin, voisiko näennäisvaikuttamista hälventää myös selventämällä entistä tarkemmin kehittäjäasiantuntijoiden roolia kehittämistyön eri vaiheissa, sekä sitä, mihin he voivat vaikuttaa. (Hyväri 2014). Kehittäjäasiakkaiden käsitysten mukaan osallisuutta rajaavat ammattilaiset ja päättäjät sekä kehittäjäasiakkaat itse. Kehittäjäasiakkaiden mukaan ammattilaiset rajaavat kehittäjäasiakasryhmiä vuorovaikutuksesta päättäjien kanssa sekä johtoryhmän jäsenyydestä. Kehittäjäasiakkaat saavat lupauksia, jotka eivät toteudu. Kehittäjäasiakkaille on syntynyt käsitys, että kehittäjäasiakasryhmät pystyisivät tekemään päätöksiä, mutta totuus on, että kehittämisideat menevät päättäjille kehittäjäasiakasryhmien vetäjien esittelemänä.

Kehittäjäasiakkaat rajaavat itse osallistumistaan ajallisesti sekä määrittämällä mandaattia edustaa tiettyä asiakasryhmää. Kyse on siitä, kuinka kauan voi olla kehittäjäasiakas. Palvelun käyttäjän rooli on muuttumassa kohti päätöksentekoon osallistumista ja aitoa kumppanuutta. Palvelujärjestelmän kehittämisessä on käytettävissä valtava kokemustiedon varanto, jota ei vielä osata tarpeeksi ja oikealla tavalla hyödyntää. Tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten kokemustietoa esitellään päättäjille – kyse on tiedon representaatiosta.

### **Kehittäjäasiakkaiden roolit nyt ja tulevaisuudessa**

Kehittäjäasiakkaiden rooleja voidaan tarkastella kolmena eri ryhmänä: Asiantunteva edustaja, tuettu vaikuttaja ja rajattu kehittäjä. Tarkastelen seuraavana kehittäjäasiakkaiden erilaisia rooleja, vaikka ne eivät olleet varsinaisia tutkimuskysymyksiä. Tutkimuksen tulosten mukaan kehittäjäasiakas edustaa tiettyä ennalta määrättyä asiakasryhmää. Kehittäjäasiakas on saanut edustusroolin kehittäjäasiakasryhmän vetäjältä, ei siis suoraan edustamaltaan asiakasryhmältä. Tässä roolissa kehittäjäasiakas on käsityksensä mukaan selvästi asiantuntija ja merkittävän kokemustiedon omistaja. Kehittäjäasiakkaan kokemustieto antaa vahvan asiantuntijan roolin suhteessa ammattilaisiin. Kehittäjäasiakkaan käsitysten mukaan heidän mukanaolonsa kehittämistyössä varmistaa palvelujen asiakaslähtöisen kehittämisen tarpeita vastaaviksi.

Toinen kehittäjäasiakkaiden rooli on tuettu vaikuttaja. Tuetun vaikuttajan roolissa kehittäjäasiakkaat pyrkivät ideoita antaen vaikuttamaan kehitettäviin asioihin. Tutkimistulokset kuitenkin osoittavat, että kehittäjäasiakkaan roolissa korostuu enemmän vaikuttaminen asenteisiin kuin palvelujen kehittäminen. Asenteisiin vaikuttamisella kehittäjäasiakkaat pyrkivät aktiivisesti muutamaa marginaaliryhmään liittyviä stereotypioita. Vaikuttajan roolissa kehittäjäasiakkaat tarvitsevat tukea kehittäjäasiakasryhmän vetäjiltä. Tuki konkretisoituu päättäjille asioiden esittelyssä.

Tutkimustulosten mukaan kolmantena voi tunnistaa rajatun ja rajallisen kehittäjän roolin. Rajatun kehittäjän roolissa kehittäjäasiakkaat antavat ideoita kehittäjäasiakasryhmän vetäjälle, joka vie annetut ideat päättäjille. Kehittäjäasiakkaiden käsitysten mukaan heitä kyllä kuullaan, mutta heidän antamansa ideat eivät johda muutokseen. Lisäksi

kehittäjäasiakkaat saavat lupauksia esimerkiksi johtoryhmän jäsenyydestä, mutta lupaukset eivät ole toteutuneet. Kysymys on näennäisvaikuttamisesta ja rajatuksi tulemisesta. Kehittäjäasiakkaat rajaavat myös itse osallistumistaan ajallisesti.

## 8 POHDINTA

Tarkasteltaessa kvalitatiivisen tutkimuksen laatua, tarkoitetaan yleensä reliabiliteettia (tutkimustulosten luotettavuutta) ja validiteettia (mitä on luvattu tutkia) (Tuomi & Sarajärvi 2017, 136). Fenomenografisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa ei pyritä absoluuttiseen totuuteen (Niikko 20013, 39). Tavoitteena on, että tehdyt tulkinnot ovat hyväksyttäviä, perusteltuja ja puolustettavissa olevia (Laitila 2010, 178). Frilund ja Hildingh (2000) esittävät näkökulmiksi tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tunnistamisen, perusteltavuuden ja uskottavuuden käsitteitä, joita esimerkiksi Laitila (2010) on käyttänyt väitöskirjassaan (Frilund & Hildingh 2000; ref. Laitila 2010, 178–179).

Tunnistamisella tarkoitetaan, voidaanko valitulla lähestymistavalla ja hankitulla aineistolla kuvata kiinnostuksen kohteena olevaa ilmiötä (Frilund & Hildingh 2000; ref. Laitila 2010, 179). Ihmisten erilaisten käsityksien kuvaamiseen fenomenografia soveltuu hyvin. (Niikko 2003; Uljens 1989.) Tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteena olivat kehittäjäasiakkaiden käsitykset, jolloin lähestymistavan valinta on perusteltua.

Perusteltavuuden tarkastelussa näkökulmana on validiteetti, joka tarkoittaa laadullisissa tutkimuksissa tutkimusaineiston kuvaamista ja tulkinnan uskottavuutta. Aineiston avulla tulee voida vastata tutkimuskysymyksiin. (Laitila 2010, 179.) Tämän tutkimuksen aineiston hankintaan vaikutti rajaavasti kehittäjäasiakasryhmien vähyys. Jos toiminnassa olevia kehittäjäasiakasryhmiä olisi ollut useampia, olisin voinut haastatella useampaa kehittäjäasiakasryhmää ja saada mahdollisesti erilaisia käsityksiä kehittäjäasiakkuuden perusteista ja kehittäjäasiakasryhmistä osallisuuden näkökulmasta. Tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi tein kahden suunnitellun fokusryhmähaastattelun lisäksi vielä kolmannen. Kolmen fokusryhmähaastattelun avulla sain riittävän monipuolisen aineiston, jonka pohjalta löysin vastauksia tutkimuskysymyksiini. Fenomenografisen tutkimuksen aineistonhankintaan sopivat mahdollisimman avoimet haastattelu (Niikko 2003; Tuomi & Sarajärvi 2018). Tehtyjen fokusryhmähaastattelujen teemat perustuivat tutkimuskysymyksiini. Tutkimukseen osallistuneiden valintaan en voinut vaikuttaa, sillä kehittäjäasiakasryhmien vetäjät rekrytoivat pyynnöstäni tutkimukseen osallistuneet kehittäjäasiakkaat. Kehittäjäasiakkaiden päätös osallistua tutkimushaastatteluun perustui

heidän vapaaehtoisuutensa ja kiinnostukseensa, mistä osoituksena oli paikalle saapuminen.

Uskottavuus liittyy tutkimuksen reliabiliteettiin ja tutkimuksen huolelliseen suorittamiseen (Laitila 2010, 180). Luotettavan analyysin tuloksena luodut kategoriat vastaavat aineistoa (Kokko 2004). Kategoriat nousivat suoraan alkuperäisilmaisujen redusoinnin ja abstrahoinnin pohjalta. Tutkimuksen analyysia tehdessäni pohdin sitä, olenko jättänyt muutamissa kohdissa fokusryhmähaastatteluja tekemättä tärkeän täydentävän ja tarkentavan kysymyksen. Tähän ajatukseen analyysiprosessin aikana minut johdattivat muutamit miksi-kysymykset, joihin en käsillä olevasta aineistosta löytänyt vastauksia. Olen avannut analyysiprosessin suorittamista tarkemmin luvussa 5.4.

Oman tutkijanposition tiedostaminen ja pohtiminen on osa tutkimuksen luotettavuuden arviointia. Olen tietoisesti sulkenut ulos varsinkin analyysin alkuvaiheessa työkokemukseni ja pyrkinyt objektiivisuuteen (esim. Kuula 2006, 106). Toisaalta kokemukseni on mahdollistanut reflektoinnin tutkimustulosten jäsentämisessä ja ymmärtämisessä. Fenomenografiassa lähdetään siitä, että kategoriat ovat tutkijan konstruktioita, jolloin toisen tutkijan on mahdollista päätyä erilaiseen kategorisointiin samasta aineistosta (Niikko 2003, 39–40, 46). Tämän tutkimuksen analyysissa syntyneet kategoriat perustuvat aineiston riittävän hyvään tuntemiseen ja siihen tarvittaessa palaamiseen. Olen analyysin aikana palannut muun muassa analyysista poistamiini alkuperäisilmaisuihin varmistaakseni, että en ole jättänyt mitään oleellista pois. Lopullisten tulosten kuvaamisessa fenomenografisessa tutkimuksessa pyritään pitäytymään arkikielessä, jotta kuvaukset pysyisivät sensitiivisinä (Niikko 2003, 39).

Tutkimuksen toteutusta pohtiessani olen pääosin tyytyväinen tekemiini valintoihin. Tutkimuksen toteutusta olen kuvannut tarkemmin luvussa 5. Koin mielekkäänä tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen rakentamisen. Pyrin noudattamaan hyvää lähdekritiikkiä ja pitämään käytetyt lähteet korkeatasoisina. Olen kuitenkin joutunut käyttämään muutamia niin sanottuja toisen käden lähteitä, koska kaikkiin haluamiini alkuperäislähteisiin en saanut käyttöoikeuksia maksutta.

Suunnitelmissani oli jossain vaiheessa toimintatutkimuksen tekeminen. Tätä en kuitenkaan lopulta valinnut, vaikka kehittäjäasiakasryhmän vetäjänä toimiessani siihen olisi ollut mahdollisuus. Toimintatutkimuksessa yhtenä tutkimustehtävänä olisi ollut

kehittäjäasiakkaiden käsitysten muuttumisen tarkastelu kehittäjäasiakasryhmässä sen toiminnan aikana.

Vaikka kehittäjäasiakkaiden kokemustiedosta ollaan tutkimukseen osallistuneissa organisaatioissa kiinnostuneita, sitä ei vielä osata parhaalla mahdollisella tavalla hyödyntää. Kokemustiedon käyttö jää tutkimukseen osallistuneissa organisaatioissa informaation antamisen ja konsultoinnin tasolle. Tarkasteltaessa kriittisesti tutkimuksen tuloksia voin todeta kehittäjäasiakasryhmien toiminnan olevan osin top-down-keskustelufoorumeita (kts. Niinikoski & Setälä 2012), joissa kehittämistehtävät ovat asetettu organisaatioista käsin. Myös kehittäjäasiakasryhmät on perustettu organisaatiosta käsin. (Korvela 2012). Kehittäjäasiakasryhmiä vetävien ammattilaisten toiminta ja rooli ryhmässä herättää paljon ajatuksia. Alkuperäinen tutkimussuunnitelmani sisälsi myös ammattilaisten haastatteluja ja ammattilaisten näkökulman mukaan ottamisen. Tämä näkökulma karsiutui työn rajaamisen vuoksi pois. Jatkotutkimusta ajatellen olisi mielenkiintoista tarkastella kehittäjäasiakasryhmien vetäjien käsityksiä kehittäjäasiakasryhmän toiminnasta, sekä varsinkin kehittäjäasiakasryhmän päätösten ja julkilausumien eteenpäin viemistä päätöksentekovaiheeseen. Olisiko kehittäjäasiakasryhmien vetäjillä ehdotuksia palvelun käyttäjien roolin lähentämiseksi vahvemmin kumppanuuden suuntaan? Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimuksen näkökulma voisi olla sen tarkastelu, millaisia käsityksiä päättäjillä on kehittäjäasiakasryhmästä ja kokemustiedon hyödyntämisestä palvelujen kehittämisessä. Mitä mieltä päättäjät itse olisivat kehittäjäasiakkaiden kumppanuudesta? Jatkotutkimuksen arvoista olisi myös kehittäjäasiakkaiden ja ammattilaisten tiedon yhdistymisen prosessin tarkastelu.

Henkilökohtaisestikin merkittävä löytö lähdekirjallisuudesta oli minulle retorinen muutos ja ymmärrys siitä, mikä ero on kokemusasiantuntijuudella ja kehittäjäasiakkuudella. Muutama vuosi sitten sain työssäni osakseni epäilyjä, koska emme kouluttaneet kehittäjäasiakkaita samalla tapaa kuin kokemusasiantuntijoita. Kehittäjäasiakkaille tarjottiin lyhyempää valmennustyyppistä koulutusta. Edellisten käsitteiden välisen siirtymän ja selkeytymisen lisäksi on mielestäni tapahtumassa myös siirtyminen asiakaslähtöisyysretoriikasta kohti osallisuusretoriikkaa.

Tutkimustuloksista on hyötyä kehittäjäasiakasryhmän toiminnan levittämisessä eri organisaatioiden toimintaan. Kehittäjäasiakkaiden käsityksillä on merkitystä siinä, että

toiminnan vetäjät pyrkivät omassa toiminnassaan välttämään näennäisvaikuttamista. Kehittäjäasiakasryhmiä suunnittelevien tulee pohtia osallisuus-kysymyksen lisäksi kehittämisteemojen valintaan sekä deliberatiivisen keskustelun kautta muodostuneen näkemyksen esittelemistä päättäjille. Pohdin myös sitä, voisiko kehittäjäasiakasryhmän toimintaan tavalla tai toisella liittää vahvemmin rakenteellisen sosiaalityön elementtejä. Rakenteellista sosiaalityötä voisi tehdä esimerkiksi yhteistutkijuuksena ja hyvinvointitiedon tuottamisena ammattilaisen ja kehittäjäasiakkaan yhteistyönä. Mitä ammattilaiset, esimerkiksi sosiaalityöntekijät voisivat tehdä palvelun käyttäjien ja osallistavan demokratian vahvistamiseksi? Mielestäni sosiaalityöntekijät voisivat vielä vahvemmin edistää kehittäjäasiakkuuden leviämistä ja kokemustiedon hyödyntämiseen katutason byrokraatteina. (kts. Närhi ym. 2014).

Tutkimustuloksia tarkastellessani näen, että kehittäjäasiakastoimintaa ja sen jatkokehittämistä kannattaa kuitenkin jatkaa. Pyrkimyksenä tulisi olla suunta vahvempaan yhteiskehittämiseen ja tasavertaiseen toimijuuteen sekä palvelujen yhteistuotantoon (co-production) palvelun käyttäjien, ammattilaisten ja päättäjien välillä. Kehittäjäasiakkaiden kanssa työskentelevien ammattilaisten tulee muuttua myös itse ja ymmärtää kehittäjäasiakkaiden kokemustiedon todellinen merkitys palvelun käyttäjien mielipiteenä ja äänenä. Vaikka tutkimukseen osallistuneissa kehittäjäasiakasryhmissä oli vielä osin läsnä näennäisvaikuttaminen, on ryhmien toteuttaminen kuitenkin tärkeää osallisuuden näkökulmasta.

Tutkimukseni ensimmäisen lauseen ”ei kai nyt meidän asiakkaat” muotoilen tänään:

Kyllä, juuri meidän asiakkaat!

## 9 LÄHDELUETTELO

- Achté, Päivi (2016) Asiakaspalautteet osana arjen työtä sairaalassa. Kategorisointi ja selonteot kirurgian alalla. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0217-7> Viitattu 31.03.2019.
- Ager, Wendy & McPhail, Mo (2006) Issues of Power in Service User and Carer Involvement: Partnership, Processes and Outcomes. Teoksessa Mo McPhail (toim.) Service User and Carer Involvement. Beyond Good Intentions. Edinburgh: Dunedin Academic Press. Ebrary. 7-25. Viitattu 24.03.2019.
- Ahonen, Sirkka (1994) Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Leena Syrjälä & Sirkka Ahonen & Eija Syrjäläinen & Seppo Saari (toim.) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä. 113-160.
- Allardt, Erik (1976) Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Anttonen, Anneli & Haveri, Arto & Lehto, Juhani & Palukka, Hannele (2012) (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla: julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press. 95-105. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8910-5> . Viitattu 24.3.2019.
- Anttonen, Anneli & Häikiö, Liisa & Raitakari, Suvi (2013) Matkalla muutokseen ja hyvinvointimarkkinoille? Janus. Sosiaalipolitiikan ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 21(4), 290-297.
- Arnstein, Sherry R. (1969) A ladder of Citizen Participation. Juornal of the American Institute of Plannes. 34 (4) 216-224. [http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation\\_en.pdf](http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation_en.pdf) Viitattu 2.12.2016.
- Beresford, Peter (2002) User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation? Social Policy & Society 1:(2), 95-105.
- Beresford, Peter (2012) the Theory and Philosophy Behind User Involvement. Teoksessa Sarah Carr & Peter Bersford (toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. Research Highlights. EBSCO ebook. London: Jessica Kigsley Publishers. 21-36.
- Beresford, Peter & Croft, Suzy (1993) Citizen involvement. A Practical Guide for Change. Basingstoke. UK: Macmillan.



- Beresford, Peter & Croft, Suzy (2004) Service users and Practitioners Reunited: The Key Component for Social Work Reform. *British Journal Of Social Work* 34. 53-68.
- Beresford, Peter & Salo, Markku (2008) Kokemuksen muodonmuutos. Kohti palvelun käyttäjien tutkimustoimintaa. Pori: Mielenterveyden keskusliitto.
- van Berkel, Rik & Valkenburg, Ben (2007) Making it Personal. Individualising activation services in the EU. Bristol: Bristol University. The Policy Press.
- Brafield, Helen & Eckersley, Terry (2008) Service User Involvement: Reaching the Hard To Reach In Supported Housing. London: Jessica Kingsley Publishers, 2008. EBook Collection (EBSCOhost).
- Brainfield, Fran & Beresford, Peter (2006) (toim.) Making user involvement work. Supporting service user networking and knowledge. Joseph Rowntree Foundation. <https://www.jrf.org.uk/sites/default/files/jrf/migrated/files/1410-user-networking-knowledge.pdf>. Viitattu 24.03.2019.
- Breiter, Carl & Scaramalia, Marlene (1993) Surpassing Ourselves: An inquiry into the nature and implications of expertise. Chicago: Open Court Publisher Company.
- Calder, Bobby (1977) Focus Groups and the nature of Qualitative marketing research. *Journal of Marketing Research*. 14. 353-364. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2098333/mod\\_resource/content/1/Focus\\_Groups\\_and\\_the\\_Nature\\_of\\_Qualitative\\_Marketing\\_Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2098333/mod_resource/content/1/Focus_Groups_and_the_Nature_of_Qualitative_Marketing_Research.pdf) Viitattu 12.04.2019.
- Carr, Sarah (2004) Has Service Users Participation Made a Difference to Social Care Service. The Social Care Institute for Excellence Position Paper 3. London: SCIE Policy Press. <https://www.scie.org.uk/publications/positionpapers/pp03.pdf> Viitattu 20.03.2019
- Carr, Sarah (2012) Participation, Resistance and Change. Examining Influences on the Impact of Service Users Participation. Teoksessa Sarah Carr & Peter Beresford (toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. Research Highlights. EBSCO ebook. London: Jessica Kingsley Publishers. 37-51.
- Carr, Sarah & Bersford Peter (toim.) (2012) Social Care, Service Users and User Involvement. Research Highlights. EBSCO ebook. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Clark, Marion & Davis, Ann & Fisher, Adrian & Glynn, Tony & Jerreries, Jean (2008) Transforming services: Changing liver. A guide for action. Working for user involvement in mental health services paper 3. Centre of Excellence in

Interdisciplinary. Mental Health. Birmingham: University of Birmingham.  
<https://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/social-policy/CEIMH/guide-transforming-services-2010.pdf> 20.03.2019

Draper, Sephen. W. (1988) What's going on in everyday explanation? Teoksessa Antaki, C. (toim.) Analysing everyday explanation. A Casebook of methods. Newbury Park: Sage.

Elstub, Stephen (2009) Synthesizing Deliberative Democracy and Environmental Sustainability: Lesson from the Stanage Forum. Teoksessa Trevor B. Lang & Mildred, F. Hindsworth (toim.) Community participation and Empowerment. EBSCO ebook. New York: Nova Science Publishers Inc. 43-80.

Era, Taina (2013) (toim.) Osallisuutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulu julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Eriksson, Kai (2009) Osallistuva politiikka: Aktiivinen kansalaisuus ja itsepalveluyhteiskunta. Sosiologia lehti 3/2009. The Westermarck Society ry. 190-209. <http://elektra.helsinki.fi.libproxy.tuni.fi/se/s/0038-1640/46/3/osallist.pdf>. Viitattu 06.04.2019.

Eskola, Juha & Suonranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eteläpelto, Anneli (1997) Asiantuntijan muuttuvat määrittymiset. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Eräsaari, Leena (2011) Sosiaalipalvelut käännöksen jälkeen. Teoksessa Elina Palola ja Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 181-203.

Falk, Hanna & Kurki, Marjo & Rissanen, Päivi & Kankaanpää, Sini & Sinkkonen, Niina (2013) Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen työpäperi 39/2013. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Ferguson, Iain (2007) Increasing User Choice of Privatizing Risk? The Antinomies of Personalization. British Journal of Social Work 37(3), 387–403. Ref. Williams, R. (1975) Keywords: A Vocabulary of Culture and Society. Glasgow: Fontana.

Fleming, Jennie (2012) Service User Involvement - What It Is and What It Could Be. Lessons from Standards We Expect Project. Teoksessa Peter Beresford & Carr, Sarah

(toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. London: Jessica Kingsley Publishers. 52-68.

Flippa, Virpi & Hietanen, Suvi & Hedemäki, Tuija & Kokkonen, Tuula & Malinen, Jaana & Niskala, Asta & Näkkäläjärvi, Anne & Ruotsala, Pauli (2013) Sosiaali- ja terveystalouden viidakossa - Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämisen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino Oy. 459-478.

Forssen, Katja & Roivainen, Irene & Ylinen, Satu & Heinonen, Jari (2011). Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Unipress.

Frilund, Bengt & Hildingh, Cathrine (2000) Health and qualitative analysis methods. Teoksessa Bengt Frilund & Cathrine Hildingh (toim.) Qualitative research methods in the service of health. Lund: Studentlitteratur. 13–25

Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Saario, Sirpa & Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry.

Heinonen, Jari (2011) Miesten kokemuksia köyhyydestä ja asiakkuudesta. Teoksessa Katja Forssen & Irene Roivainen & Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Kuopio: UNIperss. 197-222.

Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes tutkimuksia 123. Helsinki: Stakes.

Hennala, Lea (2012) Kuulla vai kuunnella – käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Akateeminen väitöskirja. Lappeenranta: Lappeenranta teknillinen yliopisto. <http://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/72622/isbn%209789522651389.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 22.02.2019

Hietala, Outi (2018a) Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa Harri Kostilainen & Ari Nieminen (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak Työelämä 13. 118-138. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyolama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyolama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Viitattu 30.03.2019.

Hietala, Outi (2018b) Yhteiskehittäminen – kokemustietoa ja uudenlaista yhteistoimijuutta (2018) Teoksessa Helka Raivio (toim.) Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää

osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print. 26-30.

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2015) Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2017) Yhteiskeittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala, Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino.110-120.

Hirschman, Albert (1970) Exit, Voice and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations and States. Cambridge. Massachusetts: Harvard University Press.

Hokkanen, Liisa (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus. 315-337.

Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 55-86.

Hokkanen, Liisa (2014) Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 145. <http://www.doria.fi/handle/10024/95937> Viitattu 28.2014.

Holopainen, Anne (2008) Käsitteestä toiminnaksi. Kansalaistoiminnan ja aktiivisen kansalaisuuden edistämisen lähtökohtia koulutuksen kentällä. Teoksessa Anne Holopainen & Kimmo Lind & Jorma Niemelä (toim.) Ammattikorkeakoulut kansalaistoiminnassa. Opetusministeriön julkaisu 7. Edita Prima Oy.43-56.

Holopainen, Anne & Lind, Kimmo & Niemelä, Jorma (2008) (toim.) Ammattikorkeakoulut kansalaistoiminnassa. Opetusministeriön julkaisu 7. Edita Prima.

House of Commons (2005) User Involvement in Public Services. Fourth Report of Session 2005-2005. Volume 1. Report, together with formal minutes. London: The Stationery Office Limited.  
<https://publications.parliament.uk/pa/cm200405/cmselect/cmliaisn/419/419.pdf> Viitattu 12.04.2019.

- Huusko, Mira & Paloniemi, Susanna (2006) Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. *Kasvatus* 37 (2), 162-173.
- Hyvinvointi 2015-ohjelma (2007) Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3. [http://www.vlkunto.fi/linkit/Hyvinvointi\\_2015\\_-\\_ohjelma.pdf](http://www.vlkunto.fi/linkit/Hyvinvointi_2015_-_ohjelma.pdf). Viitattu 20.2.2019
- Hyväri, Susanna & Salo, Markku (2009) (toim.) Elämäntarinoista kokemustutkimukseen. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto Ry.
- Hyväri, Susanna (2014) Palvelun käyttäjiä osallistava kehittämis- ja tutkimustoiminta. Teoksessa Nieminen, Ari & Tarkiainen, Ari & Vuorio, Elina (toim.) 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Tampere: Suomen Yliopistopaino Juvenes Print Oy. 177-191.
- Häkkinen, Kirsti (1996) Fenomenografisen tutkimuksen juuria etsimässä. Teoreettinen katsaus fenomenografisen tutkimuksen lähtökohtiin. Opettajankoulutuslaitos. Opetuksen perusteita ja käytäntöjä 21. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (2005) Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes
- Isola, Anna-Maria (2016) Autonomia, demokratia ja yhteiset. Osallisuuden paikallinen distäminen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Isola Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leeman, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi 33/2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0> . Viitattu 10.03.2019
- Jankko, Terhi (2008) Mielenterveyden kokemusasiantuntijuuden merkityksiä kuntoutujien ja omaisten ryhmäkeskusteluissa - me voidaan kertoa, että tällaisenkin asian kanssa voi elää että mää on hullu”. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Julkunen, Ilse & Heikkilä, Matti (2007) User involvement in personal social service. Teoksessa Rik van Berkel & Ben Valkenburg. (toim.) Making it personal. Individualising activation services in the EU. Policy Press University of Bristol: UK. 87-103.

- Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (2014) (toim.) oSallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Saarijärvi: Saarijärven offset.
- Jäppinen, Tuula (2011) Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Kunnan ja kuntalaisen vuorovaikutus palveluja koskevassa päätöksenteossa ja niiden uudistamisessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen kuntaliitto. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8659-3>. Viitattu 13.04.2019.
- Kakkori, Leena & Huttunen, Rauno (2010) Fenomenologia, hermeneutiikka ja fenomenografinen tutkimus. <http://users.utu.fi/rakahu/fenomenografia2011.pdf>. Viitattu 13.04.2019
- Kallio, Johanna (2010) Hyvinvointipalvelujärjestelmänmuutos ja suomalaisten mielipiteet 1996–2006. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 108. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Kananoja, Aulikki & Niiranen, Vuokko & Jokiranta Harri (2008) Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: PS-Kustannus.
- Kansalaisyhteiskunta 2006-toimikunta (2005) Kohti aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisyhteiskunta 2006- toimikunnan raportti. Opetusministeriön julkaisu 14. 2005.
- Karjalainen, Marja (2012) Kansalaisfooromit edustuksellisessa päätöksenteossa. Oikeusministeriön julkaisu 51/2012. Helsinki: Oikeusministeriö
- Kettunen, Pekka (2004) Osallistua vai vaikuttaa? Kunnallisan alan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisu, nro 39. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2010/04/tutkimus39.pdf> Viitattu 16.03.2019
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012: Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, Anja, Kemppainen, Tarja & Väyrynen Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 303–322.
- Kirjonen, Juhani & Remes, Pirkko & Eteläpelto Anneli (toim.) Muutuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61789>. Viitattu 23.02.2019.

- Koivusalo, Meri & Ollila, Eeva & Alanko, Anna. 2009 (toim.). Kansalaisesta kuluttajaksi. Helsinki: Gaudeamus - Helsinki University Press.
- Kokko, Seija (2004) Mielenterveystoimiston asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä hyvästä mielenterveystyöstä. Väitöskirja. Acta Universitas Ouluensis D 785. Oulu: Oulun yliopisto.
- Kokkonen, Tuomo & Närhi, Kati & Matthies, Aila-Leena (2013) Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa Taina Era (toim.) Osallisuus- oikeutta via pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu. Jyväskylä: Juvens Print. 35-51.
- Korvela, Paul-Erik (2012) Uudet osallistumisen tavat saattavat heikentää demokratiaa. Poliitikasta.fi-sivusto. <https://politiikasta.fi/uudet-osallistumisen-tavat-saattavat-heikentaa-demokratiaa/> Viitattu 17.03.2019.
- Koskiahho, Briitta (2008) Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Tampere: Vastapaino Oy.
- Koskiahho, Briitta (2014) Kumppanuuden sosiaalipolitiikkaa etsimässä. Suomen Setlementtiliitto. Tallinna: United Press.
- Kostiainen, Elisa & Ahonen, Sanna & Verho Tanja & Rissskianen, Päivi & Rotko, Tuulia (2014) Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen työpaperi 36/2014. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Kostilainen, Harri & Nieminen, Ari (2018) (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak Työelämä 13. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Viitattu 30.03.2019.
- Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Studies in Education, Psychology and Social Research 335. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Koululutetut kokemusasiantuntijat-verkkosivusto. Kokoa ry. [www.kokemusasiantuntijat.fi](http://www.kokemusasiantuntijat.fi) Viitattu 15.03.2019.
- Krook, Päivi (2006) Moniammatillinen asiantuntija. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Pro Gradu tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kuntalaki 410/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>. Viitattu 10.3.2019.
- Kuokkanen, Kanerva (2016) Hankeperustainen kaupunkipolitiikka ja kansalaisosallistuminen. Teoksessa Marko Nousiainen & Kari Kulovaara (toim.)

- Hallinnan ja osallistamisen politikat. SoPhi-julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 125-157.
- Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kähkönen, Liisa (2007) Näennäismarkkinoiden tehokkuuden rajoitteet ja mahdollisuudet paikallishallinnon palveluissa. Acta Universitatis Tamperensis 1277. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Laaksonen, Inkeri (2016) Avaimia huomiseen? Aikuisopettajien käsityksiä ilmiöstä opettajuus ja teknologia. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1711. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta/Hoitotieteenlaitos. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/). Viitattu 20.2.2019.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013) (toim.) Sosiaalityön asiakkaiden toimijuus. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino 9-16.
- Laitinen, Merja & Pohjola Anneli (toim.) (2010) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Larjovuori, Riitta-Liisa & Nuutinen, Sanna & Heikkilä-Tammi, Kirsi & Manka, Marja-Liisa (2012) Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaaseen osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampere.  
[https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat\\_kuntapalvelujen\\_kehittajiksi.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf) Viitattu 10.12.2016.
- Leeman, Lars & Hämäläinen, Maija-Riitta (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 82 (2016):5. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos.
- Leeman, Lars & Isola, Anna-Maria & Kukkonen, Minna & Puromäki, Henna & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2018) Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi. Kyselytutkimuksen tuloksia. Työpaperi 17/2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes-Print.



- Lehtonen, Pauliina (2013) Julkisesti uskottavat - Kansalaisten kokemuksellinen tieto ja performatiiviset osallistumiskäytännöt. Tampere University Press 2013.  
<http://tampub.uta.fi/handle/10024/67991> Viitattu 20.2.2019.
- Leinonen Anne (2012) Sairauden taakasta kokemuksen voimaan. Mielenterveys- ja päihdekuntoutajat palveluiden kokemustutkijoina. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Luhtasela, Leena (2009), Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto.  
<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c> Viitattu 14.03.2019.
- Lundblom Pia & Herranen, Jatta (2011) (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja 26.  
<https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2014/12/humak-sos-vahvistaminen-verkko.pdf> Viitattu 20.03.2019.
- Macdonnel, Michael (2008) the Venture State. The Political Quarterly 70 (1), 91-99.
- Marton, Ference (1986) Phenomenography – A Research Approach to Investigating Different Understandings of Reality. Alkuperäinen artikkeli: Journal of Thought Vol.21, No 3. (Fall 1986), pp. 28-49. Callo Gap Press.  
[https://www.jstor.org/stable/42589189?seq=2#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/42589189?seq=2#page_scan_tab_contents). Viitattu 04.03.2019
- Matthies, Aila-Leena (2013) Osallistuminen ja palvelut. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Niina Rintamäki (toim.) Hyvinvointitalkoot. Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. Jyväskylän yliopiston, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius & KAMPA-hanke. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 11-14
- Matthies, Aila-Leena (2017) Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia 2/2017. 149-165
- Matthies, Aila-Leena & Rintamäki, Niina (2013) Hyvinvointitalkoot. Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan Chydenius & KAMPA-hanke. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.  
<https://www.maaseutupolitiikka.fi/files/3883/Hyvinvointitalkoot.pdf> . Viitattu 13.04.2019.
- McLaughlin, Hugh (2009) "What's a Name: Client, Patient, Customer, Consumer, and Expert by Experience, Service User - What's next?" British Journal of Social Work 39 (6): 1101-1117.

- Meriluoto, Taina (2018a) Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimannuttavana hallintana. Teoksessa Marko Nousiainen & Kari Kulovaara (toim.) Hallinnan ja osallistamisen politiikat. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto. 65-96.
- Meriluoto, Taina (2018b) Making experts-by-experience: governmental ethnography of participatory initiatives in Finnish social welfare organizations. Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7603-3>. Viitattu 20.2.2019
- Meriluoto, Taina & Marila-Penttinen, Leena & Lehtinen, Essi (2015) (toim.) Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja 2. Ensi- ja turvakotien liitto 2015.
- Metteri, Anna (2003) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY Ry. Helsinki: Edita.
- Miettinen, Riikka & Rommakkaniemi, Marjo & Laitinen, Merja (2017) Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajana. Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala, Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino. 7-23.
- Mikkonen, Irja (2009) Sairastuneen vertaistuki. Peer Support in Different Illness Groups. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Kuopio: Kuopion yliopisto [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1303-5/urn\\_isbn\\_978-951-27-1303-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1303-5/urn_isbn_978-951-27-1303-5.pdf). Viitattu 23.02.2019
- Mikkonen, Irja (2011) Vertaistuki osana sosiaalista vahvistamista. Teoksessa Pia Lundbom ja Jatta Herranen (toim.) Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja C. Oppimateriaaleja 26. 204-223.
- Möttönen, Sakari & Kettunen, Pekka (2011) ”Yksilöosallistuminen ja yhteisöosallistuminen kuntien hyvinvointipalveluissa. Pohdintaa taustoista, periaatteista, vahvuuksista ja heikkouksista.” Kunnallistieteen aikakausikirja 3/11. 281-293. <http://elektra.helsinki.fi/se/k/0356-3669/39/3/yksiloos.pdf>. Viitattu 8.3.2014
- Mänttari-van der Kuip, Marja-Reetta (2015) Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of Austerity. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6191-6> Viitattu 13.04.2019.
- Mäntyranta, Taina & Kaila, Minna (2008) Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim 2008; 12 (13):1507-13. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2008/13/duo97349>. Viitattu 20.2.2019

- Niemi, Petteri (2013) ”Hyvä, paha valta.” Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Tampere: Vastapaino. 31-54.
- Nieminen, Ari (2014a) Kokemustiedon määritelmä ja muodot – kohti uutta kokemuksen politiikkaa? Teoksessa Ari Nieminen & Ari, Tarkiainen & Elina, Vuorio (toim.) 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Tampere: Suomen Yliopistopaino Juvenes Print Oy. 32-58.
- Nieminen, Ari (2014b) Kokemustiedon mahdollisuudet politiikan ja palvelujen järjestämisessä. Teoksessa Minna Zechner (toim.) Hyvinvointitieto: kokemuksellista, hallinnollista ja päätöksentekoa tukevaa? Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. 14-30.
- Nieminen, Ari & Tarkiainen, Ari & Vuorio, Elina (toim.) 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Tampere: Suomen Yliopistopaino Juvenes Print Oy.
- Niikko, Anneli (2003) Fenomenografia kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Niinikoski, Marja-Liisa & Setälä, Maija (2012) ”Deliberatiivisen demokratian keinoja testaamassa: foorumikokeilu osana kunnallista päätöksentekoa.” Hallinnon tutkimus 31 (4). 261-276.
- Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala, Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino. 2-7.
- Niskala, Asta & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Ojaniemi, Pekka (2015) Kehittäjäasiakastoiminta – asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Sanna Väyrynen & Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global. 131-155.
- Niskala, Asta & Savilahti, Terhi (2013) Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. Sosiaalikallega.  
[https://vk.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta/mita\\_kehittajaasiakastoiminta\\_on/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas\\_kehittajaasiakastoiminta](https://vk.sosiaalikallega.fi/kehittajaasiakastoiminta/mita_kehittajaasiakastoiminta_on/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas_kehittajaasiakastoiminta). Viitattu 1.12.2016
- Nousiainen Marko & Kulovaara, Kari (2016) Hallinnan ja osallistamisen politiikat. SoPhi-julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.  
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/50502/978-951-39-6613-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 30.03.2019

- Nylund, Marianne (1999) Oma-apuryhmät välittäjinä arjessa. Teoksessa Liisa Hokkanen & Petri Kinnunen & Matti Siisiäinen (toim.) Jyväskylä: Sosiaali- ja terveysturvakeskusliitto.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaiden toimijuus sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino Oy. 113-145.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus Sosiaalipolitiikan ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakausilehti. Vol 22(3), 227-244.
- Palola, Elina (2011) Valinnanvapauden problematiikasta sosiaalipolitiikassa. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka - hukassa vai uuden jäljillä. 283-309. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Palola, Elina & Karjalainen, Vappu (2011) (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino.
- Palola, Elina & Parpo, Antti (2011) Kunnallista sopeutumisen sosiaalipolitiikkaa. Teoksessa. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka - hukassa vai uuden jäljillä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 47-78.
- Perustuslaki (731/1999, § 14). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 15.03.2019.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19-74.
- Pohjola, Anneli & Kairala Maarit & Lyly Hannu & Niskala Asta (2017) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino
- Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (2012) (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print.
- Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (2011) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvakeskusliitto.
- Pötsönen, Riikka & Pennanen, Pirjo (1998) Ryhmähaastattelu ja sen käyttömahdollisuudet terveystutkimuksessa. Teoksessa Riikka Pötsönen & Raili Välimaa (toim.)

Ryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Terveystieteen laitoksen julkaisusarja 9/1998. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, 1–18.

Pöntsönen Riikka & Välimaa Raili (1998) Ryhmähaastattelu laadullisen terveystutkimuksen menetelmänä. Terveystieteen laitoksen julkaisusarja 9/1998. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Raisio, Harri & Puustinen, Alisa, Hyytiäinen, Mika & Wiikinkoski, Tarja (2017) Kansan pulssilla. Tarkastelussa deliberatiiviset turvallisuuskahvilat. Vaasan yliopiston raportteja 1: [https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-728-6.pdf](https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-728-6.pdf) Viitattu 16.03.2019

Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsti & Günther, Kirsi & Kulmala, Anna & Saario, Sirpa (2012) Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Anneli Anttonen & Arto Haveri & Juhani Lehto & Hannele Palukka (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla: julkisen palvelun muutos. Tampere: University Press. 47-80.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8910-5> Viitattu 24.3.2019

Raivio, Helka (2018 a) Sosiaalinen kuntoutus voimavaraistamisena- toivon ja muutoksen näkökulma. Teoksessa Kostilainen, Harri & Nieminen, Ari (2018) (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak Työelämä 13.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Viitattu 30.03.2019.

Raivio, Helka (2018b) (toim.) Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta. Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi 7/2018. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN\\_ISBN\\_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 18.03.2019

Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno (2013) Osallisuus ei ole keino tai väline – palvelut ovat! Teoksessa Taina Era (toim.) Osallisuutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulu julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Rajavaara, Marketta (2011) Näyttöperusteista sosiaalipolitiikkaa- kansalaiset vaikuttavuushallinnan objekteina ja subjekteina. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka hukassa vai uuden jäljillä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 283-309.

- Rasi, Erkki (20016) Marginaalista marginaaliin? Taloudellisen syrjäytymisen vaikutus poliittiseen kiinnittymiseen. Valtio-opin pro gradu-tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Rask, Mikko & Raisio, Harri & Jäske, Maija (2017) Deliberatiiviset kansalaisfoorumit-kohti uusia avauksia Suomessa. Scribd Inc-verkkosivusto.  
<https://www.scribd.com/document/342704044/Deliberatiiviset-kansalaisfoorumit-kohti-uusia-avauksia-Suomessa>. Viitattu 26.03.2019.
- Rissanen, Päivi (2013) Mitä kokemusasiantuntijuus on? Teoksessa Hanna Falk & Marjo Kurki & Päivi Rissanen & Sini Kankaanpää & Niina Sinkkonen. Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen työpaperi 39., 14-15. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.
- Rissanen, Päivi (2015) Toivoton tapaus. Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 88.  
[https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2016/06/Paivi\\_Rissanen.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2016/06/Paivi_Rissanen.pdf). Viitattu 16.04.2019.
- Rissanen, Päivi & Puumalainen Jouni (2016) Kokemuksen kautta osaamiseen: Vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. MIPA-hankkeen raportti. Kuntoutus1/2016. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Roivainen, Irene (2015) Kohti keskustelevaa demokratiaa: Kansalaisraadit sosiaalityön kehittämisen välineenä? Teoksessa Sanna Väyrynen & Kaisa Kostamo-Pääkkö & Pekka Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Painettu EU:ssa: United Press Global.175-192.
- Roivainen, Irene & Jalonen, Johanna (2012) Köyhyys, palvelujärjestelmä ja yksinhuoltajanaisten kokemukset. Teoksessa Katja Forssen & Irene Roivainen & Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNIPerss. 151-174.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 8-29.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Saari, Erkki & Viinamäki, Leena & Antikainen, Jaakko (2014) Miten tuotamme luotettavaa kokemustietoa. Teoksessa Ari Nieminen & Ari Tarkiainen & Elina Vuorio (toim), Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus Turun ammattikorkeakoulu raportti 17. Tampere: Suomen yliopistopaino Juvenes Print. 54-71.

- Seppänen-Järvelä, Riitta (2006) Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin. – Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa Riitta Seppänen Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteysksiä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy. 17-34.
- Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu. (2006) Kehittämistyön risteysksiä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Simmons, Richard (2009) Understanding the differentiated consumer in public services. Teoksessa Richard Simmons & Martin Powell & Ian Greener (toim.). The consumer in public services. Choice, values and difference. Bristol: Policy Press. 57-76.
- Simmons, Richard & Birchall, Johnston (2005) A Joined-up Approach to User Participation in Public Services: Strengthening the “Participation Chain”. Social Policy and Administration. VOL.39, No.3. 260-283.
- Simmons, Richard & Powell, Martin & Greener, Ian (2009) (toim.). The consumer in public services. Choice, values and difference. Bristol: Policy Press.
- Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet: Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta/Yhteiskuntatieteiden laitos. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Sosiaalihuoltolaki (1201/2014). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> Viitattu 10.03.2019.
- Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä – SOS-hankkeen hankesuunnitelma (2011). Tampereen kaupunki. Julkaisematon lähde.
- Stepney, Paul (2013) The Big Society: a new vision for public service or old medicine in a fancy new bottle? Luento 15.3.2013. Tampereen yliopisto.
- Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo 1994 (toim.) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä. 113-160.
- Särkelä Riitta 2011. Osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet ja sosiaalinen kestävyys. Teoksessa Anneli Pohjola & Riitta Särkelä (toim.). Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki. 144–167.
- Tarkiainen, Ari (2014) Uusi julkinen sektori – sosiaalisten innovaatioiden reunaehdot puntarissa. Teoksessa Ari Nieminen & Ari Tarkiainen & Elina Vuorio (toim.),

Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus Turun ammattikorkeakoulu raportti 177. Tampere: Suomen yliopistopaino Juvenes Print. 54-71.

Tevameri, Terhi (2017) Sosiaali- ja terveystalouden yritykset –epävarmoista tulevaisuuden näkymistä hyvinvoinnin kasvuun? Toimialaraportti 28/201. TE-julkaisu  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161154/TEMjul\\_38\\_2018\\_Sote.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161154/TEMjul_38_2018_Sote.pdf)  
Viitattu 20.03.2019.

Titter, Jonathan (2009) Vallankumous vai hidas muutos - Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? Teoksessa Meri Koivusalo & Eeva Ollila & Anna Alanko. (toim.). Kansalaisesta kuluttajaksi. Helsinki: Gaudeamus - Helsinki University Press.

Toikko, Timo (2009) Asiakkaan osallistuminen kehittämistyöhön. ESR-Valtaväylä-hanke. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Julkaisematon lähde.

Toikko, Timo (2011) Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Petri Ruuskanen & Katri Savolainen & Mari Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress. 103-117.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2011) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Juvenes Print.

Toikko, Timo (2012a) Sosiaalipalvelujen kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Toikko, Timo (2012b) Asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi. Suuntaja-lehti 3/2012. Asumispalvelu Aspa. Helsinki. Saatavissa <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32012-kokemustieto-ja-kokemusasiantuntijuus>. Luettu 01.12.2016

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Tuomisto, Suvi & Rännäri, Helena (2017) Poljuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen.) Teoksessa Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly ja Asta Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalouksissa. Tampere: Vastapaino. 168-180.



- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012 [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) Viitattu 14.04.2019.
- Tuusa, Matti (2005) Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Licensiaatintutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tynjälä, Päivi & Nuutinen Anneli (1997) Muuttuva asiantuntijuus ja oppiminen korkeakoulutuksessa: Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Törrönen, Jukka (2005) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy. 15-37.
- Uljens, Michael (1989) Fenomenografi – forskning om uppfattningar. Lund: Student litteratur.
- Valkama, Katja (2012) Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Acta Wasaensia NO 267. Sosiaali- ja terveyshallintotiede 7. Vaasa: Vaasan Yliopisto.
- Valkama, Katja & Raisio, Harri (2013) Kansalaisraati - Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino Oy. 87-112
- Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja alainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä. (2002)  
[https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Selonteko/Documents/vns\\_3+2002.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Selonteko/Documents/vns_3+2002.pdf) Viitattu 13.3.2019
- Warren, Janet (2007) Service User and Carer Participation in Social Work. Exeter: Learning Matters.
- Vartiainen, Pirkko & Raisio, Harri (2011) Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansallisraatien toteuttamisesta Suomessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Kuntaliitto. [www.kuntaliitto.net](http://www.kuntaliitto.net).
- Vehmas, Heli (2015) Arvottomuudesta osallisuuteen Opiskelijoiden käsitykset ohjaavan koulutuksen laadusta työllistymiseen tähtäävien palvelumallien kehittämisen pohjana. Akateeminen väitöskirja. Kasvatustieteen yksikkö. Tampereen yliopisto.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97867/978-951-44-9860-2.pdf?sequence=1>. Viitattu 10.03.2019

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Marko (2011) Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Tekes katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Saatavissa <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf> Viitattu 25.03.2019.

Vuorenmaa, Maaret (2015) Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät. Acta Universitatis Tamperensis 2134, Tampere University Press Tampere 2016.  
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98335/978-952-03-0019-7.pdf?sequence=1>. Viitattu 20.2.2019

Värttö, Mikko & Raisio, Harri & Roivainen, Irene (2015) Juurtumista, pettymystä ja tekemisen demokratiaa: Katsaus Hervannan kansalaisraadın vaikuttavuuteen. Kunnallistieteellinen Aikakausikirja 43 (1), 79-90

Väärälä, Reijo (2011) Sosiaalinen murroksessa – kuka meitä ohjaa? Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka - hukassa vai uuden jäljillä. 283-309. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 30-46.

Zechner, Minna (2014) (toim.) Hyvinvointitieto: kokemuksellista, hallinnollista ja päätöksentekoa tukevaa? Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Saatavissa  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74697/A15\\_Zechner\\_Minna.pdf?sequence=3](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74697/A15_Zechner_Minna.pdf?sequence=3). Viitattu 30.03.2019.

## 10 LIITE

### FOKUSRYHMÄHAASTATTELUJA OHJAAVA HAASTATTELURUNKO

Taustat:

Ikä, kuinka kauan olet osallistunut kehittäjäasiakasryhmän toimintaan?

Miten tulit tähän ryhmään? Kokoontumisaikataulut?

---

Mitä mielestänne on kehittäjäasiakkuus?

Mitä mielestänne kokemustieto on?

Mitä kehittäjäasiakkaalta vaaditaan?

Miten löysitte kokouksissa yhteisen näkemyksen kehittävässä asiassa?

Miten olette voineet vaikuttaa kehittämistyössä?

Mitä kehittäjäasiakkuus on teille merkinnyt?

Mikä sai teidät lähtemään mukaan tähän toimintaan?